

Jak sobie poradzić z biernością przedsiębiorcy?

Z tej broszury dowiesz się m.in. o tym, co masz zrobić w sytuacjach, gdy:

- zapłaciłeś, umówiłeś się na termin dostawy, a towaru nie ma;
- zleciłeś wykonanie dzieła, np. mebli na wymiar, umówiłeś się na termin odbioru, a dzieło jest wciąż niegotowe;
- odstąpiłeś od umowy w Internecie, a przedsiębiorca nie odesłał wpłaconych pieniędzy, nie odpisuje na e-maile, nie odbiera telefonu;
- sprzedawca nie odpowiada na reklamację butów;
- Twoja reklamacja wysłana pocztą wraca z adnotacją „adresat nieznan” albo „nie odebrano w terminie”.

Ta broszura dotyczy wyłącznie umów zawieranych między konsumentem i przedsiębiorcą.

Konsumentem jesteś wtedy, gdy jako osoba fizyczna, zawierasz umowę z przedsiębiorcą na prywatny użytek: nie dla firmy, nie w związku z działalnością gospodarczą ani zawodową.

Broszurę stworzyła Fundacja Konsumentów – niezależna organizacja konsumencka, która stoi na straży interesów nas wszystkich – konsumentów.

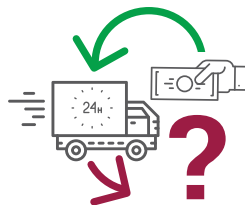
PARTNER GŁÓWNY



Broszura została sfinansowana ze środków Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów.

Poznaj skuteczne sposoby radzenia sobie w 7 sytuacjach bierności ze strony przedsiębiorcy

Zapłaciłeś, umówiłeś się na termin odbioru/dostawy, a towaru nie ma.



CZY PRZEDSIĘBIORCA MOŻE TAK POSTĘPOWAĆ?

Sprzedawca zobowiązany jest wydać kupioną przez konsumenta rzecz niezwłocznie, jednak nie później niż trzydzieści dni od dnia zawarcia umowy, chyba że umowa stanowi inaczej.

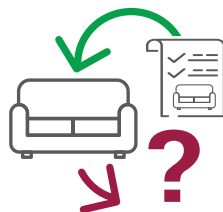
Podstawa prawna: art. 543¹ kodeksu cywilnego.

CO ZROBIĆ?

Wyślij do sprzedawcy pismo, w którym wyznaczysz dodatkowy termin do wydania kupionej rzeczy ([skorzystaj ze wzoru](#) - wszystkie wzory pism, o których mowa w tekście znajdziesz na końcu tej broszury) . Po bezskutecznym upływie tego terminu, tzn. jeśli nadal nie otrzymałeś kupionego towaru, możesz:

- Odstąpić od umowy czyli zażądać zwrotu zapłaconej ceny ponieważ przedsiębiorca nie dotrzymał wyznaczonego dodatkowego terminu do wydania rzeczy (oświadczenie o odstąpieniu od umowy złoż na piśmie).
- Jeśli zależy Ci na tym właśnie towarze - możesz zwrócić się po pomoc do miejskiego lub powiatowego rzecznika konsumentów, dalej zwanego także rzecznikiem konsumentów (*na końcu broszury jest informacja o tym, gdzie znaleźć pomoc w konsumenckiej sprawie, w tym pomoc rzecznika konsumentów*).

Zleciłeś przedsiębiorcy wykonanie dzieła będącego rzeczą ruchomą (np. wykonanie mebli na wymiar), umówiłeś się na termin odbioru, a dzieło wciąż niegotowe



CZY PRZEDSIĘBIORCA MOŻE TAK POSTĘPOWAĆ?

Zlecając wykonanie dzieła, konsument zawiera umowę z przedsiębiorcą. W umowie powinna być określona nie tylko cena za wykonanie dzieła, ale też jak i kiedy dzieło będzie wykonane. Konsument jest zobowiązany do zapłacenia uzgodnionej ceny, a przedsiębiorca zobowiązany jest wykonać postanowienia umowy.

Jeżeli w umowie nie określono terminu na wydanie dzieła będącego rzeczą ruchomą, przedsiębiorca powinien wydać tą rzecz niezwłocznie, nie później, niż w terminie 30 dni od dnia zawarcia umowy.

Podstawa prawna: art. 543¹ w związku z art. 636¹ kodeksu cywilnego

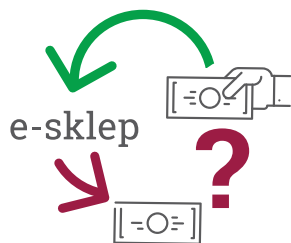
CO ZROBIĆ?

Wyślij do sprzedawcy pismo, w którym wyznaczysz dodatkowy termin do wydania dzieła ([skorzystaj ze wzoru](#)). Po jego bezskutecznym upływie, tzn. jeśli nadal nie otrzymałeś dzieła, możesz:

- odstąpić od umowy, a jeśli w umowie uzgodniono, że zapłacisz w chwili oddania dzieła - nie musisz płacić, nawet jeśli dzieło zostało wykonane częściowo (np. wykonano część mebli); w takiej sytuacji wykonana część mebli powinna być zwrócona, a sprzedawca ma obowiązek je przyjąć;
- odstąpić od umowy, a jeśli zapłaciłeś całość ceny z góry – zażądać zwrotu zapłaconej ceny ([skorzystaj ze wzoru](#)) ;
- jeśli zapłaciłeś zaliczkę, przedsiębiorca musi Ci ją zwrócić;
- jeśli zapłaciłeś zadek, przedsiębiorca musi zwrócić Ci zadek w podwójnej wysokości.

Gdy przyjmujący zamówienie opóźnia się z rozpoczęciem lub wykończeniem dzieła tak dalece, że nie jest prawdopodobne, żeby zdołał je ukończyć w umówionym czasie, możesz bez wyznaczenia terminu dodatkowego od umowy odstąpić jeszcze przed upływem terminu do wykonania dzieła. W tym celu napisz i wyślij do przedsiębiorcy pismo, w którym poinformujesz go o swojej decyzji odstąpienia od umowy oraz podasz swoje zastrzeżenia - przyczynę odstąpienia od umowy ([skorzystaj ze wzoru](#)).

Zamówiłeś towar lub usługę przez Internet, zapłaciłeś, ale zmieniłeś zdanie i odstąpiłeś od umowy. Niestety, przedsiębiorca nie odesłał wpłaconych pieniędzy, nie odpisuje na maile, nie odbiera telefonu.



CZY PRZEDSIĘBIORCA MOŻE TAK POSTĘPOWAĆ?

Odstąpienie od umowy zawartej na odległość wywołuje taki skutek, jakby umowa nigdy nie została zawarta.

Konsument może odstąpić od umowy zawartej na odległość (np. przez Internet) bez podawania przyczyny w ciągu 14 dni od otrzymania towaru, gdy umowa dotyczy dostarczenia towaru albo w ciągu 14 dni od zawarcia umowy w przypadku innych umów. Nie musi przy tym podawać przyczyn swojej decyzji, a towar nie musi mieć wady.

Aby odstąpienie od umowy było skuteczne wystarczy w powyższym terminie wysłać do przedsiębiorcy oświadczenie o odstąpieniu od umowy, którego wzór miał obowiązek udostępnić Ci przedsiębiorca. Musisz też zwrócić towar, jeśli już został dostarczony; natomiast jeśli towaru jeszcze nie otrzymałeś, to nie musisz go odbierać.

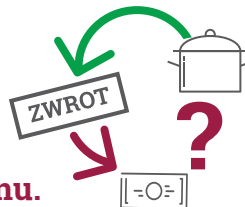
Z kolei przedsiębiorca powinien co do zasady niezwłocznie, ale nie później niż w ciągu 14 dni od dnia otrzymania oświadczenia o odstąpieniu od umowy, dokonać zwrotu wszelkich świadczeń otrzymanych od konsumenta; zazwyczaj dotyczy to pieniędzy, w tym kosztów dostarczenia rzeczy do konsumenta.

Podstawa prawna: art. 27 i następne ustawy o prawach konsumenta.

CO ZROBIĆ?

- Wezwij przedsiębiorcę do zapłaty - pisemnie, listem poleconym za zwrotnym potwierdzeniem odbioru ([skorzystaj ze wzoru](#)).
- Jeśli przedsiębiorca w dalszym ciągu nie zwraca pieniędzy, poproś o pomoc miejskiego lub powiatowego rzecznika konsumentów, który może interweniować u przedsiębiorcy albo pomóc w napisaniu pozwu do sądu.

Kupiłeś towar na pokazie podczas pobytu w sanatorium, ale zmieniłeś zdanie, odstąpiłeś od umowy wysyłając do sprzedawcy pismo przed upływem 14 dni od otrzymania towaru i zaraz towar odesłałeś. Niestety, przedsiębiorca nie zwrócił wpłaconych pieniędzy i nie odbiera telefonu.



CZY PRZEDSIĘBIORCA MOŻE TAK POSTĘPOWAĆ?

Przedsiębiorca, który sprzedaje towary lub usługi w trakcie pokazów, odwiedzając konsumentów w domach lub biurach, prowadzi sprzedaż poza lokalem przedsiębiorstwa.

W przypadku tak zawieranych umów, konsument może od nich odstąpić w terminie 14 dni od dnia otrzymania towaru, gdy umowa dotyczy dostarczenia towaru albo w ciągu 14 dni od zawarcia umowy w przypadku innych umów. Nie musi przy tym podawać przyczyn swojej decyzji, a towar nie musi mieć wady.

Aby odstąpienie konsumenta od umowy było skuteczne wystarczy w powyższym terminie wysłać do przedsiębiorcy oświadczenie o odstąpieniu od umowy, np. korzystając ze wzoru, który miał obowiązek udostępnić przedsiębiorca.

Przedsiębiorca, który otrzymał oświadczenie o odstąpieniu od takiej umowy, zobowiązany jest niezwłocznie, nie później niż w terminie 14 dni od dnia jego otrzymania, zwrócić konsumentowi wszystkie dokonane przez niego płatności (w tym koszty dostarczenia rzeczy do konsumenta).

Podstawa prawna: art. 27 i następne ustawy o prawach konsumenta.

CO ZROBIĆ?

- Wezwij przedsiębiorcę do zapłaty - pisemnie, listem poleconym za zwrotnym potwierdzeniem odbioru ([skorzystaj ze wzoru](#)).
- Jeśli przedsiębiorca w dalszym ciągu nie zwraca pieniędzy, poproś o pomoc miejskiego lub powiatowego rzecznika konsumentów, który może interweniować u przedsiębiorcy albo pomóc w napisaniu pozwu do sądu.

W kupionych dwa miesiące wcześniej butach pękła podeszwa; zaniósłeś je do sklepu i powiedziałeś, że składasz reklamację. Chodzisz tam co drugi dzień, ale ciągle cię zbywają. Nie masz ani butów ani pieniędzy.



CZY PRZEDSIĘBIORCA MOŻE TAK POSTĘPOWAĆ?

Przedsiębiorca powinien przyjąć reklamację składaną przez konsumenta. Dotyczy to nie tylko sprzedawców towarów, ale wszystkich przedsiębiorców, np. świadczących usługi finansowe, telekomunikacyjne czy energetyczne.

Po przyjęciu reklamacji, przedsiębiorca powinien ją rozpatrzyć czyli zdecydować, czy jest uzasadniona, czy nie. Następnie informuje o swojej decyzji konsumenta, tj. udziela odpowiedzi na reklamację.

Podstawowy termin udzielenia odpowiedzi na reklamację wynosi 30 dni i jest liczony od dnia, w którym przedsiębiorca otrzymał reklamację. W niektórych sytuacjach termin ten będzie krótszy i będzie wynosił 14 dni (*sprawdź terminy odpowiedzi na reklamację na końcu broszury*).

Tak jest m. in. w przypadku złożenia przez konsumenta reklamacji z tytułu rękojmi. Jeśli w reklamacji z tytułu rękojmi konsument żąda wymiany rzeczy wadliwej na nową albo usunięcia wady albo obniżenia ceny wadliwego towaru (określając kwotę, o którą cena ma być obniżona), to brak udzielenia odpowiedzi na reklamację w terminie 14 dni od jej złożenia oznacza, iż żądania konsumenta uznane są za uzasadnione.

UWAGA:

Wyjątkiem jest sytuacja, w której w reklamacji z tytułu rękojmi konsument zażądał zwrotu pieniędzy (odstąpienie od umowy) - w tym przypadku brak odpowiedzi na reklamację nie skutkuje jej uznaniem.

Należy też zwrócić uwagę, że w przypadku wysłania reklamacji pocztą, termin, o którym mowa wyżej biegnie od dnia jej doręczenia, a nie od dnia wysłania pisma przez konsumenta.

Podstawa prawna: art. 561⁵ kodeksu cywilnego.

CO ZROBIĆ?

- Jeśli reklamację złożyłeś tylko ustnie - napisz pismo reklamacyjne, opisując wadę towaru i to co wydarzyło się z nim do tej pory, a następnie wyślij je na adres przedsiębiorcy listem poleconym za potwierdzeniem odbioru.
- Jeśli wraz z towarem złożyłeś u sprzedawcy pismo reklamacyjne, zaznaczając, że składasz reklamację z tytułu rękojmi, żądając naprawy, wymiany, obniżenia ceny o wskazaną w piśmie kwotę i nie otrzymałeś od sprzedawcy żadnej odpowiedzi w ciągu 14 dni od dnia otrzymania przez niego reklamacji, to możesz uważać, że reklamacja została uznana przez przedsiębiorcę, a co za tym idzie masz prawo domagać się jej wykonania. Wezwij sprzedawcę pisemnie do wykonania Twojego żądania reklamacyjnego, np. wymiany towaru na niewadliwy, naprawy ([skorzystaj ze wzoru](#)).
- Jeśli złożyłeś reklamację z tytułu gwarancji, sprawdź, jaki termin na jej rozpatrzenie przewiduje dokument gwarancyjny. Kiedy gwarant nie dotrzymuje swoich zobowiązań, np. nie rozpatruje reklamacji w terminie, możesz zrezygnować z trybu gwarancyjnego i złożyć reklamację do sprzedawcy z tytułu rękojmi.

W kupionych dwa miesiące wcześniej butach pękła podeszwa; zaniósłeś je do sklepu i zażądałeś zwrotu pieniędzy. Sprzedawca uznał Twoją reklamację. Niestety od tej pory unika kontaktu, nie odbiera telefonu i nie oddał pieniędzy.



CZY PRZEDSIĘBIORCA MOŻE TAK POSTĘPOWAĆ?

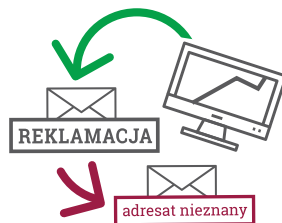
Skoro przedsiębiorca uznał reklamację, to powinien oddać kwotę, którą konsument zapłacił za towar.

Podstawa prawna: art. 560 kodeksu cywilnego.

CO ZROBIĆ?

Skieruj do przedsiębiorcy pismo wzywające go do wykonania uznanych przez niego roszczeń. W piśmie tym należy wyznaczyć przedsiębiorcy termin na spełnienie żądań konsumenta ([skorzystaj ze wzoru](#)), czyli w tym przypadku na zwrot pieniędzy. Termin nie musi być długi, skoro chodzi o zwrot ceny. Termin 7, czy 14 dni będzie odpowiedni.

Twój telewizor popsuł się po roku od zakupu, więc wysłałeś reklamację na adres wskazany w karcie gwarancyjnej lub na paragonie. List wrócił z adnotacją „adresat nieznany” albo „nie odebrano w terminie”.



CZY PRZEDSIĘBIORCA MOŻE TAK POSTĘPOWAĆ?

Być może przedsiębiorca nie odbiera korespondencji, bo zmienił miejsce prowadzenia działalności. Jeśli nie zmienił siedziby/czy adresu do doręczeń, to mimo nieodebrania korespondencji, uznaje się, że jest ona doręczona.

CO ZROBIĆ?

Jeśli przedsiębiorca nie podał adresu do korespondencji albo adres jest nieaktualny, bezpieczne będzie wysłanie pisma na jego adres wynikający z publicznych rejestrów, tj.:

- Centralnej Ewidencji i Informacji o Działalności Gospodarczej: www.ceidg.gov.pl (wpisowi podlegają osoby fizyczne prowadzące działalność gospodarczą, ujawniany jest adres do doręczeń) albo
- Krajowym Rejestrze Sądowym: www.krs.gov.pl (tutaj wpisywane będą inne podmioty w szczególności spółki prawa handlowego, np. spółka z ograniczoną odpowiedzialnością, spółka akcyjna lub spółdzielnie, ujawniana jest siedziba i adres podmiotu).

Wyślij wezwanie do zwrotu pieniędzy na adres ujawniony w publicznych rejestrach - będzie to krok, który spowoduje uznanie wezwania za prawidłowo doręczone, nawet jeżeli przedsiębiorca nie odbierze pisma.

Jeżeli wyznaczony w piśmie termin upłynie bezskutecznie albo pismo nie zostanie odebrane, zwróć się z prośbą o pomoc do powiatowego/miejskiego rzecznika konsumentów.

O CZYM NALEŻY ZAWSZE PAMIĘTAĆ

Konsument może kontaktować się z przedsiębiorcą w każdy sposób, także osobiście, telefonicznie lub mailowo. Najbezpieczniej jest jednak gromadzić dowody wszelkich działań i kontaktów.

Trudno jest udowodnić, co powiedziano w trakcie rozmowy (osobistej lub telefonicznej), dlatego zawsze warto przygotować pismo do przedsiębiorcy i nadać je listem poleconym za zwrotnym potwierdzeniem odbioru. To spowoduje, że konsument będzie miał dowód nadania i doręczenia pisma, a w konsekwencji umożliwi udokumentowanie wszystkich istotnych aspektów sprawy, w tym ustalenie od kiedy biegnie termin na reakcję przedsiębiorcy.

Pismo może zostać również doręczone przedsiębiorcy przez konsumenta osobiście. Należy w takiej sytuacji przypilnować pokwitowania otrzymania pisma przez przedsiębiorcę na kopii /egzemplarzu konsumenta. Gdyby przedsiębiorca odmówił odebrania pisma, czy pokwitowania jego otrzymania, pismo może zostać przesłane pocztą, listem poleconym, za zwrotnym potwierdzeniem odbioru.

POWIATOWY LUB MIEJSKI RZECZNIK KONSUMENTÓW

Gdy mamy do czynienia z biernością ze strony przedsiębiorcy lub gdy z różnych względów nie jesteśmy w stanie przedstawić przedsiębiorcy swoich racji bądź zrealizować przysługujących nam praw, z pomocą może przyjść nam rzecznik konsumentów w miejscu (mieście, powiecie) naszego zamieszkania.

Rzecznika konsumentów można odnaleźć w starostwie powiatowym (Powiatowy Rzecznik Konsumentów) lub w urzędzie miasta w miastach na prawach powiatu (Miejski Rzecznik Konsumentów) **Adres i telefon do właściwego Rzecznika Konsumentów można znaleźć na stronie internetowej Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów (UOKIK): www.uokik.gov.pl** - w części „Konsumencie, masz problem? Znajdź pomoc w swoim mieście”.

Do ustawowych zadań rzecznika konsumentów należy występowanie do przedsiębiorców w sprawach ochrony praw i interesów konsumentów. Rzecznik może więc, po dokonaniu analizy prawnej sytuacji, wystąpić do przedsiębiorcy w naszej indywidualnej sprawie.

Przedsiębiorca, do którego zwrócił się rzecznik konsumentów, jest obowiązany udzielić rzecznikowi wyjaśnień i informacji będących przedmiotem wystąpienia oraz ustosunkować się do uwag i opinii rzecznika. Naruszenie tego obowiązku podlega karze grzywny, nie mniejszej niż 2000 zł.

Jest to zatem realne narzędzie do przeciwdziałania bierności ze strony przedsiębiorcy, ignorowanie wystąpień rzecznika przez przedsiębiorcę, wiąże się bowiem z narażeniem się na dotkliwe konsekwencje. Rzecznik ma również możliwość pomocy konsumentom na etapie postępowania sądowego.

TABELA TERMINÓW ODPOWIEDZI NA REKLAMACJĘ KONSUMENTA

W poniższych przypadkach brak odpowiedzi w terminie skutkuje uznaniem reklamacji.

	TERMIN NA ODPOWIEŹ PRZEZ PRZEDSIĘBIORCĘ	PODSTAWA PRAWNA
Generalna zasada dot. reklamacji, od której wybrane wyjątki wymieniono w wierszach poniżej	30 dni od dnia otrzymania reklamacji - w tym terminie odpowiedź powinna zostać doręczona konsumentowi	art. 7a ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta
Rękojmia z żądaniem: wymiany, naprawy lub obniżenia ceny	14 dni od dnia otrzymania reklamacji - w tym terminie odpowiedź powinna zostać doręczona konsumentowi	art. 561(5) ustawy z dnia 23 kwietnia 1964 r. Kodeks cywilny
Publicznie dostępne usługi telekomunikacyjne	30 dni od dnia otrzymania reklamacji - w tym terminie odpowiedź powinna zostać wysłana do konsumenta	art. 106 ust. 2 ustawy z dnia 16 lipca 2004 r. Prawo telekomunikacyjne
Usługi przewozowe	30 dni od dnia otrzymania reklamacji - w tym terminie odpowiedź powinna zostać wysłana do konsumenta	§6 i §10 Rozporządzenia Ministra Transportu i Budownictwa z dnia 24 lutego 2006 r. w sprawie ustalenia stanu przesyłek oraz postępowania reklamacyjnego
Usługi energetyczne	14 dni od dnia otrzymania reklamacji - w tym terminie odpowiedź powinna zostać wysłana do konsumenta	art. 6 c ust. 2 ustawy z dnia 10 kwietnia 1997 r. Prawo energetyczne
Usługi pocztowe	30 dni od dnia otrzymania reklamacji - w tym terminie odpowiedź powinna zostać wysłana do konsumenta	§ 9 i 14 Rozporządzenia Ministra Administracji i Cyfryzacji z dnia 26 listopada 2013 r. w sprawie reklamacji usługi pocztowej
Usługi finansowe	30 dni od dnia otrzymania reklamacji (termin ten w szczególnie skomplikowanych przypadkach może zostać przedłużony do 60 dni) - w tym terminie odpowiedź powinna zostać wysłana do konsumenta	art. 6 - 8 ustawy z dnia 5 sierpnia 2015 r. o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego i Rzeczniku Finansowym

Inne materiały edukacyjne i porady konsumenckie znajdziesz na stronie internetowej: porady.konsumenci.org

WZÓR PISMA

.....
miejsowość, data

.....
imię, nazwisko i adres konsumenta

.....
nazwa i adres przedsiębiorcy

WEZWANIE DO WYDANIA RZECZY/DZIEŁA W WYZNACZONYM TERMINIE

Wobec braku wydania mi w umówionym terminie, tj. do dnia (wpisz datę)
zakupionych przeze mnie rzeczy/zamówionego przeze mnie dzieła¹
..... (opisz, co kupiłeś lub zamówiłeś),
niniejszym **wzywam Państwa do wydania w/w rzeczy / dzieła¹ w terminie dni** (wyznacz termin
np. 7 dni) od dnia otrzymania niniejszego pisma.

W przypadku bezskutecznego upływu powyższego terminu zastrzegam sobie prawo do odstąpienia od umowy
i/lub skierowania sprawy do miejscowo właściwego rzecznika konsumentów.

.....
własnoręczny podpis konsumenta

1 niepotrzebne skreślić

WZÓR PISMA

.....
miejsowość, data

.....
imię, nazwisko i adres konsumenta

.....
nazwa i adres przedsiębiorcy

OŚWIADCZENIE O ODSTĄPIENIU OD UMOWY I ŻĄDANIE ZWROTU CENY

Niniejsze pismo dotyczy umowy z dnia (wpisz datę zawarcia umowy) wykonania (wpisz dzieło będące rzeczą ruchomą, o które chodzi np. mebli na wymiar) do dnia (wpisz datę do kiedy dzieło miało być wykonane).

W dniu (wpisz datę odbioru przez przedsiębiorcę pisma wyznaczającego dodatkowy termin wydania rzeczy) odebraliście Państwo wezwanie do wydania zamówionej przeze mnie rzeczy.

Mimo upływu wyznaczonego przeze mnie terminu do dnia dzisiejszego nie wykonaliście Państwo umowy.

Wobec powyższego, zgodnie ze wskazanym w wezwaniu zastrzeżeniem, na podstawie art. 636 § 1 Kodeksu cywilnego, **niniejszym odstępuję od umowy i żądam zwrotu zapłaconej ceny/ zaliczki / dwukrotności zadatku** (wybierz jedną z opcji w zależności od tego czy zawierając umowę zapłaciłeś całą cenę czy zaliczkę czy zadatek).

Powyższą kwotę proszę przesłać przekazem pocztowym na adres wskazany w nagłówku niniejszego pisma/wpłacić na konto¹ (podaj numer konta bankowego) w terminie nie dłuższym niż dni (wyznacz termin np. 7 dni) od dnia doręczenia niniejszego pisma.

.....
własnoręczny podpis konsumenta

¹ niepotrzebne skreślić

WZÓR PISMA

.....
miejsowość, data

.....
imię, nazwisko i adres konsumenta

.....
nazwa i adres przedsiębiorcy

OŚWIADCZENIE O ODSTĄPIENIU OD UMOWY Z POWODU OPÓŹNIENIA W UKOŃCZENIU DZIEŁA I ŻĄDANIE ZWROTU CENY

Niniejsze pismo dotyczy umowy z dnia (wpisz datę zawarcia umowy) wykonania
..... (wpisz dzieło będące rzeczą ruchomą, o które
chodzi np. mebli na wymiar) do dnia (wpisz datę do kiedy dzieło miało być wykonane).

Stwierdzam, że opóźniają się Państwo z rozpoczęciem /lub wykończeniem¹ dzieła tak dalece, że nie jest
prawdopodobne, żeby zostało ono ukończone w umówionym czasie.
(uzasadnij swoje stwierdzenie opisując sytuację, podaj swoje zastrzeżenia - przyczynę odstąpienia od umowy).

Wobec powyższego, na podstawie art. 635 § 1 Kodeksu cywilnego, **niniejszym odstępuję od umowy
i żądam zwrotu zapłaconej ceny/ zaliczki / dwukrotności zadatku¹** (wybierz jedną z opcji w zależności od tego,
czy zawierając umowę zapłaciłeś całą cenę czy zaliczkę, czy zadatek).

Powyższą kwotę proszę przesłać przekazem pocztowym na adres wskazany w nagłówku niniejszego pisma/wpłacić
na konto¹..... (podaj numer konta bankowego)
w terminie nie dłuższym niż dni (wyznacz termin np. 7 dni) od dnia doręczenia niniejszego pisma.

.....
własnoręczny podpis konsumenta

1 niepotrzebne skreślić

WZÓR PISMA

.....
miejsowość, data

.....
imię, nazwisko i adres konsumenta

.....
nazwa i adres przedsiębiorcy

WEZWANIE DO ZAPŁATY PO ODSTĄPIENIU OD UMOWY

W związku z umową (napisz, jaką rzecz kupiłeś bądź zleciłeś do wykonania np. zakupu garnków) zawartą dnia (podaj datę), od której skutecznie odstąpiłem zgodnie z oświadczeniem wysłanym na Państwa adres dnia (podaj datę), wzywam do natychmiastowego, w terminie nie dłuższym niż dni (wyznacz termin np. 7 dni) od dnia doręczenia niniejszego wezwania, zwrotu zapłaconej przeze mnie ceny oraz poniesionych przeze mnie kosztów wysyłki na mój adres (jeśli takie koszty były).

Informuję, że kupioną rzecz odesłałem dnia (podaj datę).

Powyzszą kwotę proszę przesłać przekazem pocztowym na adres wskazany w nagłówku niniejszego pisma/ wpłacić na konto¹ (podaj numer konta bankowego).

Załączniki: (wymień dokumenty, które przesyłasz do przedsiębiorcy)

1. kopia umowy lub kopia paragonu
2. kopia odstąpienia od umowy

.....
własnoręczny podpis konsumenta

¹ niepotrzebne skreślić

WZÓR PISMA

.....
miejsowość, data

.....
imię, nazwisko i adres konsumenta

.....
nazwa i adres przedsiębiorcy

WEZWANIE DO WYKONANIA ŻĄDANIA REKLAMACYJNEGO

Dnia (podaj datę) zawarłem z Państwem umowę
..... (podaj co i za jaką cenę kupiłeś). Dnia (podaj datę) złożyłem reklamację z tytułu rękojmi, żądając (w zależności od okoliczności wybierz jedną z poniższych opcji A, B lub C, a pozostałe usuń):

- A. naprawy wadliwej rzeczy
- B. wymiany wadliwej rzeczy na nową
- C. obniżenia ceny o zł (podaj wskazaną w reklamacji kwotę)

W związku z brakiem odpowiedzi na moją reklamację w ciągu 14 dni od dnia otrzymania przez Państwa reklamacji, reklamacja została przez Państwa uznana.

Wobec tego wzywam do wykonania mojego żądania reklamacyjnego w ciągu dni (wyznacz termin np. 7 dni) od otrzymania niniejszego pisma.

.....
własnoręczny podpis konsumenta

Wersję edytowalną tego wzoru pisma możesz pobrać tutaj: <http://konsumenci.org/wzor5>

Inne materiały edukacyjne i porady konsumenckie znajdziesz na stronie internetowej: porady.konsumenci.org

WZÓR PISMA

.....
miejsowość, data

.....
imię, nazwisko i adres konsumenta

.....
nazwa i adres przedsiębiorcy

WEZWANIE DO ZAPŁATY PO ODSZTĄPIENIU OD UMOWY NA SKUTEK UZNANIA REKLAMACJI

W związku z umową (podaj co i za jaką cenę kupiłeś) zawartą dnia (podaj datę), od której odstąpiłem zgodnie z oświadczeniem wysłanym na Państwa adres dnia (podaj datę), a także na skutek uznania mojej reklamacji, co wynika z (podaj z czego wynika uznanie reklamacji przez przedsiębiorcę) wzywam do natychmiastowego, w terminie nie dłuższym niż dni (wyznacz termin np. 7 dni) od dnia doręczenia niniejszego wezwania, zwrotu zapłaconej przeze mnie ceny.

Powyzszą kwotę proszę przesłać przekazem pocztowym na adres wskazany w nagłówku niniejszego pisma/wpłacić na konto¹ (podaj numer konta bankowego).

.....
własnoręczny podpis konsumenta

¹ niepotrzebne skreślić