

NEWSLETTER FEDERACJI KONSUMENTÓW NUMER 12/2014

Patelnia z bazaru

Pani Monika kupiła patelnię na bazaru. Oferowana była jako wykonana z najnowszych materiałów, do smażenia bez tłuszczu. Ponieważ był to zakup „bazarowy”, konsumentka nie wzięła paragonu, nawet nie pamięta, czy sprzedawczyni miała kasę fiskalną. Na opakowaniu patelni widniał napis: „GWARANCJA!”. Sprzedawczyni zapewniała, że jak pojawi się problem z patelnią, będzie można udać do przedstawiciela producenta w Polsce i złożyć reklamację.

Po kilku użyciach i smażeniu bez tłuszczu, patelnia po prostu spaliła się. Konsumenta udała się na bazar, ale stoiska już nie było. Skontaktowała się więc z przedstawicielem producenta, aby złożyć reklamację z tytułu gwarancji. Przedstawiciel powiedział jednak, że nie jest to gwarancja producenta i on nie odpowiada tylko sprzedawca z tytułu dwuletniej odpowiedzialności za niezgodność towaru z umową.

Czy Pani Monika może coś zrobić?

Dochodzenie roszczeń w takim przypadku może być trudne. Przede wszystkim dlatego, że nie można zidentyfikować sprzedawcy z powodu braku dowodu zakupu.

A gwarancja? Ustawa z dnia 27.07.2002 r. o szczególnych warunkach sprzedaży konsumenckiej oraz o zmianie Kodeksu cywilnego wymaga, aby gwarancja ustanawiała jakąkolwiek odpowiedzialność gwaranta. Tu takiej odpowiedzialności nie ma – producent nie wskazał, czy w razie wady towar naprawi lub wymieni. Nie określono też, czego tak naprawdę dotyczy słowo „gwarancja”. Można by pokusić się o dochodzenie pewnych roszczeń odszkodowawczych w związku z niejasną reklamą, ale byłoby to trudne, a wynik niepewny. Prawdopodobnie więc Pani Monika nie otrzyma sprawnej patelni.

W uchwalonych 09.05.2014 r. nowych przepisach projektuje się, że w razie udzielenia gwarancji i niesprecyzowania dodatkowych warunków, stosowane będą zasady Kodeksu cywilnego, co oznacza

domyślną 2-letnią gwarancję, domyślną naprawę lub wymianę w ciągu 14 dni. Jest to zmiana na lepsze, która powinna wejść w życie na przełomie 2014 i 2015 roku.

Kruczki prawne przy rozwiązywaniu umowy z operatorem telekomunikacyjnym

Niedawno jeden z konsumentów zadał nam w swojej skardze kluczowe pytanie: „*Gdzie występują największe zagrożenia przy <współpracy> z operatorem*”. Statystyki interwencji kierowanych do przedsiębiorców telekomunikacyjnych wskazują, że znacznie łatwiej jest z operatorem umowę podpisać, niż się z nim rozstać.

Wielokrotnie pisaliśmy już o tym, na co należy uważać, zawierając umowę telekomunikacyjną, ale pierwszy raz tak dobitnie skupimy się na niechlubnych praktykach operatorów.

- 1. Termin wypowiedzenia.** Jak zawsze wszystko zależy od podpisanej przez nas umowy. Właśnie tam znajdziemy termin obowiązywania promocji. Dopiero po jego zakończeniu konsument może bezpiecznie wypowiedzieć umowę, bez narażenia się na jakiegokolwiek dodatkowe koszty. Umowę trzeba zwykle wypowiedzieć na miesiąc przed końcem promocji i w tym terminie wypowiedzenie powinno wpłynąć do operatora, a nie zostać dopiero nadane w placówce pocztowej. Zapisy umowne typu: „Jeśli konsument nie wypowie umowy na 60 dni przed końcem promocji, umowa ta przekształca się w umowę na kolejny 24-miesięczny okres promocyjny” są niedozwoloną klauzulą umowną. **WAŻNE:** Jeśli konsument posiada u operatora kilka usług w tzw. Pakiecie, powinien zweryfikować - czasami nawet w Punkcie Obsługi Klienta, gdyż mógł się zmienić regulamin w trakcie trwania umowy - czy okres wypowiedzenia dla wszystkich usług wynosi tyle samo. Dopiero na drodze sądowej i to też nie zawsze konsumentom udaje się udowodnić, że rozbieżne terminy ograniczają jego prawa, chociażby do zmiany usługodawcy.
- 2. Zmiana operatora.** Chcąc zachować swój dotychczasowy numer telefonu, konsument powinien udać się do nowego operatora i podpisać z nim umowę o przeniesieniu numeru telefonu. Formularze, które konsument otrzymuje do wypełnienia, już na samym początku zawierają haczyk. Dają bowiem konsumentowi możliwość wyboru jednej z trzech opcji, nie informując konsumenta, z czym będzie się to wiązało. I tak, wybierając punkt „z końcem okresu wypowiedzenia”, konsument będzie zobowiązany do zapłacenia najczęściej jeszcze jednego rachunku za abonament, ale także zwrotu ulgi promocyjnej, jeśli promocja nadal trwa. Dużo

bezpieczniejszą opcją jest punkt „z końcem okresu promocji”. Co w praktyce oznacza, że na korzystanie z telefonu w ramach nowej taryfy będziemy musieli chwilę poczekać, jednak umowę rozwiążemy całkowicie bezkosztowo. Dla niecierpliwych albo tych, dla których umowa przeszła już w umowę na czas nieokreślony, operator oferuje możliwość „przeniesienie natychmiastowe/przeniesienie w dniu ...”. W takim przypadku numer powinien zostać przeniesiony maksymalnie w ciągu jednego dnia. **WAŻNE:** dotychczasowy operator nie ma możliwości wstrzymania procesu przenoszenia numeru do czasu uregulowania wystawionych faktur, choć jego przedstawiciel może nas o tym informować.

- 3. Sprzęt operatora.** Kolejną rzeczą, którą w treści umowy bądź załącznikach konsument musi zweryfikować, jest termin i miejsce zwrotu sprzętu wydanego do odbioru usługi: dekodery, anteny itp. Nieterminowy zwrot sprzętu może bowiem skutkować naliczeniem uciążliwych kar umownych. Istotne jest również miejsce, gdzie operator oczekuje na zwrot sprzętu: Punkt Obsługi Klienta czy paczka wysłana kurierem. Inny problem z terminowością zdawania sprzętu występuje, gdy następuje zmiana regulaminu i praktycznie wszystkim abonentom przysługuje prawo odstąpienia od umowy. Wielu z nich z prawa tego korzysta, jednak zwrot sprzętu pozostawia na ostatni dzień. Niestety, od naliczonej kary umownej nie można odwoływać się, wskazując na „kolejki” w Punkcie Obsługi Klienta w ostatnim możliwym terminie.
- 4. Numer tymczasowy.** Problem powstaje przy przenoszeniu numeru telefonu, gdy nowy operator, podpisując z nami umowę, niejednokrotnie bez uprzedzenia, jednak oficjalnie w treści umowy, przydziela konsumentowi do chwili przeniesienia numeru numer tymczasowy. Dzieje się tak, gdy wybierzemy opisany wcześniej drugi wariant zmiany operatora. Niektórzy operatorzy oczekują również opłat za abonament z numeru tymczasowego i tak konsument zostaje z dwiema fakturami. Nieprzeniesienie numeru z winy któregośkolwiek z operatorów skutkować będzie zamianą numeru tymczasowego na stały. W ten sposób konsument albo bezpowrotnie utraci „swój” numer, albo go zachowa, jednak w ofercie bez promocji i będzie miał dodatkowy niechciany drugi numer.

Czy portale internetowe są zawsze bezpłatne?

Żyjemy w czasach, w których nieodłączną częścią naszego życia jest Internet. Na bieżąco i z każdego miejsca na ziemi jesteśmy w stanie sprawdzić pogodę, przychodzącą pocztę czy najświeższe wiadomości. Niejednokrotnie Internet jest dla nas także kopalnią zapisanych w formie elektronicznej książek, dokumentów, plików z muzyką lub plików video. Przyzwyczajeni do ich powszechnej dostępności, sięgamy po nie przy nadarzającej się okazji. Czy zawsze będzie to dla nas korzystne? I czy mogą wyniknąć z tego negatywne dla nas konsekwencje? Praktyka oraz życie codzienne pokazują, że tak.

Do Federacji Konsumentów coraz częściej zgłaszają się osoby, które za pośrednictwem portali internetowych próbowały pobrać wybrane przez siebie pliki bądź programy. Z informacji zamieszczanych w witrynach wynikało, że dostęp do zasobów portalu w wybranym okresie był nieodpłatny. Dopiero po jakimś czasie okazywało się, że niczego nieświadomi konsumenci zawierali umowy czasowe, dodatkowo płatne. W takich sytuacjach pojawiało się pytanie, czy rejestracja na portalu internetowym, połączona z zaakceptowaniem regulaminu, jest dopuszczalną formą zawierania umów oraz czy jest możliwość rozwiązania takiej umowy bez konieczności ponoszenia dodatkowych konsekwencji finansowych?

W świetle obowiązującego prawa jedynie na pierwszą część postawionego wyżej pytania można udzielić odpowiedzi twierdzącej. Zgodnie bowiem z przepisami prawnymi „umowy zawierane z konsumentem bez jednoczesnej obecności obu stron, przy wykorzystaniu środków porozumiewania się na odległość, w szczególności drukowanego lub elektronicznego formularza zamówienia (...) są umowami na odległość, jeżeli kontrahentem konsumenta jest przedsiębiorca, który w taki sposób zorganizował swoją działalność”. Oznacza to, że rejestracja na portalu internetowym, połączona z akceptacją zamieszczonego tam regulaminu jest dopuszczalną formą zawarcia umowy, która rodzi wynikające z niej skutki prawne.

Jeśli zaś chodzi o drugą część pytania, to pomocne w udzieleniu odpowiedzi będzie zapoznanie się z regulaminem portalu, na którym dokonaliśmy rejestracji. Konsument ma możliwość odstąpienia od umowy zawartej na odległość, a więc przez Internet, w ciągu 10 dni od dnia jej zawarcia lub od dnia otrzymania zamówionego towaru. Wynika to wprost z przepisów prawnych. Może jednak okazać się, że regulamin danej strony przewiduje inny, dłuższy termin odstąpienia od umowy, a przedsiębiorca, poza tradycyjną formą pisemną, dopuszcza odstąpienie od umowy przesłane e-mailem lub faksem.

Pamiętać należy również o szeregu wyłączeń ustawowych, zgodnie z którymi odstąpienie od umowy zawartej na odległość nie jest dopuszczalne, m.in. w przypadku rozpoczęcia przez przedsiębiorcę świadczenia zamówionej przez konsumenta usługi.

Biorąc pod uwagę te informacje, Federacja Konsumentów radzi, aby przed dokonaniem każdej rejestracji dokładnie zapoznać się z regulaminem danego portalu i uważnie sprawdzać, czy zamawiana przez nas

usługa jest usługą płatną, czy nie. Jeśli jakieś zapisy regulaminu budzą nasze wątpliwości bądź są niezrozumiałe, lepiej z rejestracji zrezygnować! Jeśli jednak zdecydowaliśmy się na jej dokonanie, pamiętajmy o możliwości odstąpienia od umowy. Gdyby pojawiły się jakieś trudności, warto skorzystać z pomocy oddziałów terenowych Federacji Konsumentów. Nasi prawnicy nieodpłatnie udzielą wszelkich wyjaśnień, pomogą sporządzić odpowiednie pisma, a także postarają się wytłumaczyć wszystkie zawiłości natury prawnej.

Sprzedawca ma wydać towar kupującemu

Konsumentka dokonała zakupu od profesjonalnego sprzedawcy - przedsiębiorcy na portalu aukcyjnym. Przesyłka o wartości 130 zł została wysłana priorytetowym listem poleconym, ale nie dotarła. Na stronie poczty można śledzić przesyłki - numer tej przesyłki wskazuje, że została wysłana. Nie dotarła, choć minęły ponad trzy tygodnie. Konsumentce zależy na otrzymaniu towaru lub zwrocie pieniędzy, ale sprzedawca twierdzi, że nic nie zrobi, dopóki nie otrzyma odpowiedzi na reklamację złożoną na poczcie. To zaś może potrwać nawet 30 dni. Czy to prawda?

To sprzedawca zawiera umowę z dostawcą, czyli kurierem lub pocztą. I to on jest odpowiedzialny za działania osób, którym powierza i z których pomocą wykonuje zobowiązanie. Zgodnie z umową zawartą na odległość, najczęściej przez Internet, np. na portalu aukcyjnym, sprzedawca ma towar wydać kupującemu. Jeżeli w regulaminie portalu aukcyjnego nie określono terminu wykonania umowy, a więc dostarczenia towaru konsumentowi, przyjmuje się, że powinno to nastąpić nie później niż w terminie 30 dni. Jeżeli sprzedawca przekracza ten termin, można wyznaczyć mu termin dodatkowy z zagrożeniem, że po bezskutecznym upływie terminu odstąpi się od umowy sprzedaży. Możemy także od razu odstąpić od umowy, bez wyznaczenia dodatkowego terminu, gdy wykonanie zobowiązania po terminie nie miałoby już dla nas znaczenia, np. zamówiliśmy bombki, ale już wyrzuciliśmy choinkę lub kupiliśmy płetwy i maskę do nurkowania dla dziecka, ale już wróciliśmy z wakacji i przed wyjazdem musieliśmy kupić je gdzie indziej.

Można też skorzystać z prawa do odstąpienia od umowy zawartej na odległość (o ile transakcja nie znajduje się na liście wyłączeń ustawowych: nie można np. odstąpić od umowy przy licytacji ceny) i w terminie 10 dni od wydania towaru zrezygnować z umowy, ale możemy to zrobić także jeszcze przed jego wydaniem.

Sprzedawca w żaden sposób nie może uzależniać spełnienia naszych roszczeń od tego, czy uda mu się załatwić sprawę z dostawcą, z którym podpisał umowę i powierzył towar, np. od możliwości uzyskania przez sprzedawcę odszkodowania od poczty.

Kto ponosi odpowiedzialność za zniszczony lub zagubiony bagaż?

Sezon urlopowy zbliża się wielkimi krokami. Dłuższe dni i słoneczna aura zachęcają do wyjazdów. Czy zawsze będą one dla nas udane? Czy mogą czekać nas jednak pewne niemiłe niespodzianki? Do refleksji nad tymi pytaniami skłoniły nas sprawy osób, które zgłaszały się do Federacji Konsumentów z prośbą o udzielenie pomocy prawnej.

Jedną z takich osób był Pan Krzysztof, któremu przyjemność podróży zepsuły problemy z bagażem. Konsument, zachęcany zbliżającym się długim weekendem, postanowił udać się na wycieczkę krajoznawczą. Kupił bilet autobusowy, spakował rzeczy i ruszył w zaplanowaną podróż. Sielanka nie trwała jednak długo, bowiem na jednym z przystanków okazało się, że walizka Pana Krzysztofa została zgubiona, a dodatkowa torba poważnie uszkodzona przez metalowy pręt, wystający w luku bagażowym. Kierowca autobusu próbował wyjaśnić, że nie ponosi odpowiedzialności za powstałą szkodę.

Obowiązujące prawo stanowi jednak inaczej.

Zgodnie z ustawą z dnia 15 listopada 1984 r. Prawo przewozowe odpowiedzialność za zgubiony lub zniszczony bagaż ponosi przewoźnik, zwłaszcza w sytuacji, gdy bagaż podróżnego był przewożony w miejscu do tego przeznaczonym, np. w luku bagażowym. Jeśli rzeczy przewożone są w taki sposób, że nie mamy możliwości sprawowania nad nimi stałego nadzoru, to nasz bagaż traktowany jest jak przesyłka i to przewoźnik ponosi odpowiedzialność za ich utratę lub uszkodzenie.

Aby dochodzić swoich praw, konsument powinien złożyć pisemną reklamację do przewoźnika. Zgodnie z obowiązującymi przepisami przewoźnik powinien udzielić odpowiedzi na reklamacje niezwłocznie, nie później niż w terminie 30 dni od dnia jej przyjęcia. Nieudzielenie odpowiedzi na reklamację w wymaganym terminie skutkuje uwzględnieniem reklamacji.

Dodatkowo należy pamiętać, że w przypadku utraty, uszkodzenia lub zniszczenia bagażu wysokość odszkodowania należnego od przewoźnika nie może przewyższać zwykłej wartości rzeczy. Roszczenia dochodzone z tytułu wykonania umowy przewozu przedawniają się z upływem roku. Przewoźnik nie może wyłączyć swojej odpowiedzialności za wykonanie zobowiązania. Zgodnie Kodeksem cywilny takie

zastrzeżenie w wewnętrznym regulaminie przedsiębiorcy jest niedozwolonym postanowieniem umownym, tzw. klauzulą abuzywną, i nawet gdy przewoźnik powołuje się na nie, to konsument może powiedzieć, że takie zapisy są niezgodne z prawem i złożyć reklamację. Gdyby przewoźnik nie uwzględnił reklamacji podróżnego lub miał zastrzeżenia co do wysokości należnego odszkodowania, podróżny może zwrócić się do Federacji Konsumentów z prośbą o interwencję i o pomoc w swojej sprawie.

Federacja Konsumentów

ul. Ordynacka 11 lokal 1

00-364 Warszawa

Tel. 22 827 11 73

Fax. 22 827 51 05

www.federacja-konsumentow.org.pl

Newsletter przygotowany w ramach realizowanego projektu **Edukacja konsumentka w społecznościach lokalnych** współfinansowanego przez Szwajcarię w ramach szwajcarskiego programu współpracy z nowymi krajami członkowskimi Unii Europejskiej.

www.programszwajcarski.gov.pl

www.swiss-contribution.admin.ch/poland