

ABC konsumenta

– postępowanie sądowe

Czasochłonna ostateczność czy prosta konieczność?

Kiedy pójść do sądu?

Sprzedawca sprzedał bubel, a teraz nawet nie chce przyjąć reklamacji. Firma remontowa już dwa miesiące temu powinna zakończyć odnawianie mieszkania, a nie zrobiła tego do tej pory. Kupiliśmy w internecie książki, ale nikt ich nie dostarczył. Mamy już tego dość i chcemy dochodzić swoich praw. Może w tym pomóc Federacja Konsumentów, która zajmie się mediacją. Niestety nie zawsze przynosi to oczekiwany skutek. Jeżeli przedsiębiorca drwi sobie z konsumenta i czuje się bezkarny, to do respektowania prawa może go zmusić właściwie tylko sąd. To właśnie sąd może uznać, że sprzedawca będzie miał

obowiązek wymienić psującą się pralkę, firma remontowa wypłacić odszkodowanie, a sklep internetowy zwrócić pieniądze. Pamiętajmy jednak, że nie wystarczy tylko nasze oburzenie i przekonanie, że mamy rację. Zwracając się do sądu, musimy to wszystko jeszcze udowodnić. Dlatego najpierw trzeba zadbać o dowody. Najlepiej, jeśli będą to dokumenty, np. rachunki, umowa, zgłoszenia reklamacji, ostateczne wezwanie z informacją, że skierujemy sprawę do sądu. Uzbrojeni w taki oręż możemy myśleć o założeniu sprawy sądowej.

Jak poradzić sobie w sądzie? Kiedy wystarczy wypełnić formularz? Kiedy trzeba samemu napisać cały pozew?

Jeżeli spieramy się z przedsiębiorcą o kwotę, która nie przekracza 10 tys. zł, to mamy nieco ułatwione zadanie. Nie musimy przygotowywać pozwu od początku do końca samodzielnie. W sądzie lub w urzędzie gminy możemy otrzymać formularze pozwu i innych pism procesowych. Aby wytoczyć sprawę cywilną, wystarczy wypełnić taki formularz i złożyć go w sądzie. Formularze możemy wykorzystywać w sprawach drobnych, które są rozpatrywane przez sąd w tzw. trybie uproszczonym.

Jeżeli jednak roszczenie wobec przedsiębiorcy przekracza kwotę 10 tys. zł, wtedy nie można już korzystać z formularzy. Gdy spieramy się z przedsiębiorcą o niewielką nawet kwotę, ale sprawa dotyczy towaru, który jest wart więcej niż 10 tys. zł, niestety również wtedy nie możemy wypełnić formularza i skorzystać z rozpatrzenia sprawy w trybie uproszczonym. W takich przypadkach pozew musimy napisać od początku do końca samodzielnie lub poprosić o to prawnika.

Jak napisać pozew?

Zarówno wtedy, kiedy wypełniamy formularz, jak i redagując pozew samodzielnie, musimy pamiętać, by umieścić w nim następujące informacje:

- nazwę sądu, który ma rozstrzygnąć spór;
- imię, nazwisko i adres powoda – wpisujemy swoje dane, jeśli

to my składamy pozew;

- nazwę i siedzibę albo imię, nazwisko i adres pozwanego, czyli przedsiębiorcy, od którego dochodzimy roszczenia;
- określenie wartości przedmiotu sporu – określamy kwotę, pamiętając, że nie doliczamy do niej należnych nam odsetek;

- rodzaj pisma, np. pozew o zwrot ceny;
- dokładne określenie roszczeń wobec pozwanego;
- wnioski, np. o rozpatrzenie sprawy pod nieobecność powoda, o wydanie nakazu zapłaty w postępowaniu nakazowym, o zasądzenie kosztów procesu, o zwolnienie od kosztów sądowych, o przesłuchanie świadków;
- uzasadnienie, w którym podajemy wszystkie znane nam fakty przemawiające na naszą korzyść;
- własnoręczny podpis;
- załączniki, tj. odpisy pozwu wraz z załącznikami w takiej liczbie, ilu jest pozwanych, oraz dokumenty będące dowodami w sprawie, np. umowa, rachunek, zgłoszenie reklamacji.

Gdzie należy kierować pozew ?

Jeżeli pozywamy osobę fizyczną, od której np. kupiliśmy samochód z ogłoszenia w prasie, pozew składamy w sądzie odpowiednim dla miejsca zamieszkania tej osoby. Gdy zaś pozwanym jest przedsiębiorca, czyli osoba prawna, np. firma remontująca nam dom, sprawę kierujemy do sądu w miejscu, gdzie firma ma swoją siedzibę.

Jeżeli wartość naszego żądania nie przekracza 75 tysięcy

złotych, sprawa będzie rozpatrywana przez sąd rejonowy, jeśli kwota jest wyższa, pozew składamy do sądu okręgowego.

Pozew możemy złożyć w biurze podawczym sądu albo wysłać listem poleconym. Doradzamy wysłać pozwy listem poleconym za zwrotnym potwierdzeniem odbioru, bo mamy wtedy informację o dacie wpływu pozwu do sądu, a także dowód na jego doręczenie.

Ile kosztuje sprawa sądowa?

Aby sąd zajął się wniesionym przez nas pozvem, powinniśmy go najpierw opłacić. Wysokość takiej opłaty, zwanej wpisem, zależy od wartości przedmiotu sporu. Jeżeli żądanie nie przekracza kwoty 10 tys. zł, to wpis wyniesie 8%. Nie będzie on jednak mniejszy niż 30 zł. Przykładowo, jeżeli będziemy żądać 200 zł, to zapłacimy 30 zł wpisu, mimo że 8% od tej kwoty to tylko 16 zł. Jeżeli, przesyłając pozew do sądu, nie uiścimy wpisu, wtedy sąd wezwie nas do dokonania wpłaty w terminie 7 dni. Jeżeli tego nie uczynimy, sąd przestanie zajmować się pozvem. Jeśli nie możemy ponieść tych kosztów ze względu na trudną sytuację materialną, wtedy mamy prawo zwrócić się o zwolnienie od ponoszenia kosztów sądowych. Wnioskować o to można już w samym pozwie, ale również później, w trakcie procesu. Aby

jednak sąd pozytywnie ustosunkował się do prośby, musimy udowodnić, że nie jesteśmy w stanie ponieść tych kosztów ze względu na trudną sytuację finansową. Wniosek najlepiej poprzeć dowodami w postaci zaświadczenia o dochodach i zestawieniem rachunków, które mamy obowiązek regulować.

Większe koszty może pociągnąć za sobą przegranie sprawy sądowej. W takim przypadku sąd rozstrzygnie o kosztach, jakie poniósł w związku z procesem pozwany przez nas przedsiębiorca. Mogą to być koszty dojazdów do sądu albo wynagrodzenie reprezentującego go adwokata. Z zasady koszty te powinna zwrócić strona, która sprawę przegrała. W wyjątkowych sytuacjach sąd może zdecydować inaczej.

Czy Federacja Konsumentów napisze za konsumenta pozew i będzie jego „adwokatem”?

Oczywiście możemy pomóc, jeśli konsument zdecyduje się na dochodzenie swoich praw przed sądem. Prawnicy Federacji Konsumentów mogą sporządzić pozew i inne potrzebne pisma procesowe. Możemy także reprezentować konsumenta przed sądem. Federacja Konsumentów ma także prawo do wnoszenia powództw na rzecz konsumentów. W takim przypadku to Federacja jest stroną procesu, ale w razie wygranej wszelkie korzyści przypadają konsumentowi. W 2004 r. pomogliśmy

w ten sposób 2514 konsumentom. Jesteśmy po to, aby pomagać, ale jest jedno ograniczenie. Nie możemy angażować się we wszystkie sprawy. Sąd dopuści naszą organizację tylko do udziału w sprawach na rzecz konsumentów. Oczywiście zanim Federacja Konsumentów zaangażuje się w spór przed sądem, nasi prawnicy badają wszystkie dokumenty i oceniają, czy nasz udział w sprawie jest wskazany.

Jak długo trwa sprawa sądowa?

Wiele osób sądzi, że sprawy sądowe w Polsce ciągną się latami. Niestety niejednokrotnie jest to prawda. Jednak coraz częściej sąd rozstrzyga sprawę w ciągu kilku miesięcy. Wiele zależy jednak od zawości sprawy a także od zachowania drugiej

strony procesu. Zdarza się, że konsument uzyskuje prawomocny wyrok dopiero po kilku latach sporów przed sądami różnych instancji.

ABC konsumenta

– postępowanie sądowe c.d.

Czasochłonna ostateczność czy prosta konieczność?

Czy zawsze musimy iść do sądu?

Prowadzenie sprawy sądowej nie jest ani proste, ani też tanie, a może być długotrwałe. Czy można dochodzić swoich praw bez angażowania się w spór przed sądem powszechnym? Można! W Polsce działają stałe sądy polubowne albo takie, które są powoływane tylko dla rozstrzygnięcia określonych spraw, związanych z jednym obszarem rynku. Obok stałych polubownych

sądów konsumenckich, które działają przy wojewódzkich inspektoratach Inspekcji Handlowej, konsumenci mogą zwracać się też do Sądu Polubownego przy Rzeczniku Ubezpieczonych, stałych polubownych sądów konsumenckich przy Urzędzie Regulacji Telekomunikacji i Poczty a także do Arbitra Bankowego.

Jak działają stałe polubowne sądy konsumenckie przy Inspekcji Handlowej?

Sądy konsumenckie rozpatrują spory między konsumentami a przedsiębiorcami, które wynikają z umów sprzedaży produktów i świadczenia usług. Sąd konsumencki może rozpatryć sprawę tylko wtedy, gdy obie strony sporu na to się zgodzą. Jednak to nie do konsumenta należy namawianie przedsiębiorcy, aby wyraził zgodę na rozstrzygnięcie sporu przez sąd polubowny. Zrobi to przewodniczący sądu, przesyłając mu odpis wniosku złożonego przez konsumenta i wzywając do złożenia oświadczenia, że zgadza się na rozstrzygnięcie sporu przez ten sąd.

Wniosek o rozpatrzenie sporu przez sąd konsumencki może złożyć nie tylko konsument, ale także przedsiębiorca. Ważne, aby umieścić w nim następujące informacje:

- imię i nazwisko/nazwa firmy wnioskodawcy oraz strony przeciwnej;
- adres zamieszkania/siedziba wnioskodawcy oraz strony przeciwnej;
- przedmiot sporu.

Należy również opisać sprawę, określić żądanie oraz dołączyć kopie dokumentów, np. umowy, faktury, reklamacji. Pismo musi zostać podpisane odręcznie przez wnioskodawcę. Wniosek należy sporządzić w dwóch egzemplarzach, napisany na maszynie, komputerze lub odręcznie. Można też wypełnić odpowiednie formularze dostępne w sekretariacie sądu.

Polubowny sąd konsumencki rozstrzyga spór szybciej i taniej niż sąd powszechny.

Podstawa prawna:

Ustawa Kodeks postępowania cywilnego z dnia 17 listopada 1964 r. (DzU z 1964 r. Nr 43, poz. 296 ze zmianami).

Rozporządzenie Ministra Sprawiedliwości w sprawie określenia regulaminu organizacji i działania stałych polubownych sądów konsumenckich z dnia 25 września 2001 r. (DzU z 2001 r. Nr 113, poz.1214).

**Wniosek o rozpoznanie sprawy przed Stałym Polubowym
Sądem Konsumenckim przy Wojewódzkim Inspektorze Inspekcji
Handlowej w**

POWÓD:

Imię i nazwisko/firma.....

Adres/siedziba:

.....

.....

Telefon Fax

Występujący w imieniu:

.....

POZWANY:

Imię i nazwisko/firma:

.....

Adres/siedziba:.....

.....

Telefon..... Fax

OKREŚLENIE PRZEDMIOTU:.....

.....

WARTOŚĆ PRZEDMIOTU SPORU:.....

.....

PROBLEM (zaznaczyć właściwy):

1. Wadliwość produktu

2. Brak lub niepełna informacja o produkcie

3. Zwłoka w dostarczeniu produktu

4. Produkt niezgodny z zamówieniem

5. Nienależyta jakość usługi

6. Zwłoka w świadczeniu usługi

7. Dodatkowe opłaty nie znane przy zawarciu umowy sprzedaży/usługi

8. Inny problem

.....

OKOLICZNOŚCI SPRAWY:

Data i miejsce zakupu produktu lub podpisania umowy o świadczeniu usługi i inne informacje mogące mieć znaczenie dla oceny zasadności wniosku

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Sprawdź, jakie masz prawa

Federacja Konsumentów
Pl. Powstańców Warszawy 1/3
00-030 Warszawa
tel. (22) 827 11 73
fax (22) 827 90 59
e-mail: porady_prawne@federacja-konsumentow.org.pl
www.federacja-konsumentow.org.pl

