

## NEWSLETTER FEDERACJI KONSUMENTÓW NUMER 4/2013

### **Musiałam wypisać córeczkę z przedszkola, czy mogę odzyskać pieniądze?**

*Podpisałam umowę z małym prywatnym przedszkolem. Wpłaciłam wpisowe w kwocie 300 złotych. Mała ciągle chorowała, byłam częściej na zwolnieniu niż w pracy, dziecko do przedszkola chodziło bardzo niechętnie. Pomyśleliśmy, że jest za mała, spróbujemy w przyszłym roku, jak będzie starsza. Wypisałam córeczkę z przedszkola. Ale nie chcą mi zwrócić wpisowego. Czy mają prawo zatrzymać te pieniądze?*

Nawet jeżeli w umowie, którą ma przedszkole, zostało zapisane, że wpisowe nie podlega zwrotowi, jest to postanowienie niedozwolone. Wniesiona opłata zawsze podlega zwrotowi. Potwierdził to Sąd Ochrony Konkurencji i Konsumentów. W orzeczeniu stwierdził, że zasada niezwracania konsumentowi w całości wniesionej przez niego jednorazowej opłaty, wpisowego, bez względu na to, czy do realizacji umowy dojdzie, czy też nie, jest sprzeczna z dobrymi obyczajami i rażąco narusza interesy konsumentów. Tego typu zapisy, dotyczące „jednorazowych bezzwrotnych opłat”, stosowane często w umowach właśnie przez prywatne przedszkola czy placówki edukacyjne, np. szkoły językowe, wpisane zostały do Rejestru Klauzul Niedozwolonych, prowadzonego przez Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów.

Konsumentka, w pierwszej kolejności, powinna wysłać listem poleconym za zwrotnym potwierdzeniem odbioru wezwanie do zwrotu wpłaconej kwoty w wyznaczonym przez nią terminie, np. 7 dni od otrzymania pisma. W piśmie należy powołać się na fakt, że przedszkole w swojej umowie stosuje niedozwoloną klauzulę wpisaną do rejestru. Jeżeli wezwanie nie przyniesie rezultatu, radzimy zwrócić do najbliższego oddziału Federacji Konsumentów o pomoc w rozwiązaniu zaistniałego problemu. Niekiedy może się okazać, iż potrzebne będzie skierowanie sprawy na drogę postępowania sądowego w celu uzyskania zwrotu wpisowego.

## **Quasi-depozyty, czyli niby-depozyty**

Afera Amber Gold sprawiła, iż takie terminy jak „quasi-lokata” czy „quasi-depozyt” na stałe zagościły w języku publicznym. Właściwie należałoby w podobnych przypadkach użyć dobitniejszych określeń: niby-depozyty, rzekome, pozorne... Warto zwrócić uwagę na to, czym różnią się te produkty finansowe od tradycyjnych depozytów bankowych.

Zgodnie z polskimi przepisami jedynie banki są uprawnione do zbierania wkładów finansowych klientów w formie depozytów bankowych. W zamian za możliwość obracania naszymi pieniędzmi banki zobowiązują się do zapłaty ustalonych uprzednio odsetek. Wpłaty znajdujące się na depozytach bankowych są objęte ochroną w ramach Bankowego Funduszu Gwarancyjnego do wysokości równej 100 tys. euro. Oznacza to, iż lokaty nieprzekraczające ok. 400 tys. złotych są zabezpieczone nawet na wypadek bankructwa banku. Korzystny z punktu widzenia klientów jest również nadzór sprawowany przez Komisję Nadzoru Finansowego. Komisja, kontrolując działalność sektora bankowego, ma m.in. za zadanie uchronić banki od bankructwa.

Quasi-depozyty są z kolei oferowane przez podmioty niebędące bankami. W odniesieniu do nich nie ma żadnej systemowej gwarancji odzyskania wpłaconej kwoty w przypadku kłopotów finansowych lub nieuczciwej działalności przedsiębiorcy zbierającego wkłady. Jedyne, na czym klient może polegać, to zapewnienia podmiotu, któremu powierza swoje pieniądze. A zapewnienia te wcale nie muszą znajdować odzwierciedlenie w rzeczywistości. Warto pamiętać, iż przedsiębiorstwa finansowe zbierające wkłady pieniężne bez stosownego zezwolenia są wpisywane przez Komisję Nadzoru Finansowego na tzw. „czarną listę”. Warto przejrzeć listę takich podmiotów na stronie internetowej KNF: [www.knf.gov.pl](http://www.knf.gov.pl) zanim zdecydujemy się powierzyć komuś nasze pieniądze, skuszeni szybkim i łatwym zyskiem.

## **Wysoki rachunek za niechciane SMS-y**

Czym właściwie są SMS-y o podwyższonej opłacie?

Jest to usługa telekomunikacyjna z dodatkowym świadczeniem, która może być realizowana przez inny podmiot niż nasz operator. Usługi o podwyższonej opłacie, czyli SMS-y Premium, stosowane są w konkursach radiowych i telewizyjnych, przy pobieraniu aplikacji, w głosowaniach, np. w rozrywkowych programach telewizyjnych, w których wynik jest uzależniony od woli widzów. Koszt takiego SMS-a wynosi od 0,50 PLN + 23% VAT dla numerów 7000-7099 do kilkudziesięciu złotych przy numerach rozpoczynających się cyfrą 9. Za wysłanie SMS-a Premium operatorzy pobierają jednakową dla wszystkich użytkowników telefonów

komórkowych opłatę, niezależnie od przynależności do sieci konkretnego operatora i planu taryfowego abonenta.

Zdarza się, że konsumenci, mimo że nie rejestrowali się wcześniej w żadnych konkursach, grach, nie ściągali na swój telefon porad, otrzymują SMS-a o treści: *„Wróżka przygotowała specjalnie dla Ciebie horoskop miłosny. Jeśli chcesz go otrzymać, wyślij SMS o treść XYZ pod numer 7xxx. Koszt SMS-a 1,22 zł z VAT. Regulamin konkursu na stronie www.....pl”*. Konsumenci decydują się na skorzystanie z usługi w tej cenie bez czytania regulaminu, po czym okazuje się, że znajdowała się w nim klauzula, iż rzeczywista wartość wysłania SMS-a wynosi 25 zł. Podobnie jest w przypadku SMS-a o treści: *„Wygrałeś 100 tys. lub nowiutki samochód. Odpisz BIORĘ na nr xxxx”*. Udzielenie odpowiedzi na pierwszą wiadomość napędza lawinę kolejnych SMS-ów, w których konsument musi podać informacje o sobie, by otrzymać nagrodę. Koszt wysyłanych wiadomości tekstowych nie jest znany konsumentowi w chwili podjęcia „gry”. Dopiero po otrzymaniu rachunku dowiaduje się, że musi zapłacić kilkaset złotych za „zabawę”. To tylko dwa przykłady działania organizatorów konkursów, którzy wykorzystują niewiedzę, czasem łatwowierność i chęć szybkiego wzbogacenia się konsumentów. Są to jednak również przykłady nieuczciwej praktyki rynkowej – wprowadzania konsumenta w błąd co do ceny nabywanej usługi.

Większość z tych konkursów i gier ma oczywiście regulamin, z którym konsument mógł się zapoznać przed przystąpieniem do gry. Zazwyczaj jest on umieszczony na stronie internetowej organizatora. Jednak część z tych regulaminów jest tak napisana, że celowo wprowadza konsumenta w błąd, a niektóre spełniają nawet znamiona oszustwa na podstawie art. 286 § 1 Kodeksu karnego: *„Kto, w celu osiągnięcia korzyści majątkowej, doprowadza inną osobę do niekorzystnego rozporządzenia własnym lub cudzym mieniem za pomocą wprowadzenia jej w błąd albo wyzyskania błędu lub niezdolności do należytego pojmowania przedsiębranego działania, podlega karze pozbawienia wolności od 6 miesięcy do lat 8.”*

Z przepisów prawa bezpośrednio wynika obowiązek podawania wraz z numerem usługi telekomunikacyjnej ceny za jednostkę rozliczeniową usługi lub za połączenie ze wskazaniem ceny brutto i nazwy podmiotu realizującego dodatkowe świadczenie. Dodatkowo organizator konkursu ma obowiązek umożliwienia konsumentowi dokonania skutecznej i natychmiastowej rezygnacji z usługi w każdym czasie, w sposób prosty i wolny od opłat. A nasz operator ma obowiązek umożliwienia konsumentowi określenia progu kwotowego, którego nie chcemy przekroczyć w rachunku. Jeżeli tak się stanie, powinniśmy zostać o tym natychmiast poinformowani. Na żądanie konsumenta operator powinien również zablokować połączenia wychodzące w celu uniknięcia dodatkowych kosztów. Jeśli nie korzystamy z takich usług, dla

bezpieczeństwa dobrze jest zablokować całkowicie u własnego operatora, już na etapie podpisywania umowy, połączenia wychodzące na numery o podwyższonej opłacie.

Dane podmiotu świadczącego usługi SMS Premium znajdziemy na stronie Urzędu Komunikacji Elektronicznej w zakładce Telekomunikacja -> Numery o podwyższonej opłacie: [www.uke.gov.pl](http://www.uke.gov.pl) Właśnie do tego podmiotu powinniśmy składać reklamację rachunku telefonicznego, żądając zwrotu pieniędzy, które operator naliczył za usługi SMS Premium. Jeśli reklamacja nie okaże się skuteczna, zawiadomienie o podejrzeniu stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów należy zgłosić do Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów. Decyzja Prezesa o nałożeniu na przedsiębiorcę kary pieniężnej za stosowanie praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów jest podstawą do dochodzenia swoich pieniędzy od organizatora konkursu na drodze postępowania cywilnego. W sporządzeniu pozwu może pomóc najbliższy siedziby zamieszkania konsumenta oddział Federacji Konsumentów.

## Perfumy za darmo?

Konsumentka napisała do Federacji Konsumentów maila: *„Witam, mam problem. Na terenie hipermarketu wzięłam sobie testery perfum do domu, po czym po wyjściu ze sklepu zatrzymał mnie ochroniarz i wezwał policję. Oskarżył, że jestem złodziejką. Nigdy nic nie ukradłam, tester nie był na sprzedaż - był napis tester. Czy za takie coś mogłam dostać mandat w wysokości 200 złotych?”*

No cóż, prawdopodobnie tak.

Co prawda, nie można popełnić kradzieży nieumyślnie, ponadto zapewne konsumentka nie chciała niczego kraść. Ale w tym wypadku konsumentka powinna mieć świadomość, że tylko rzeczy oferowane wprost jako darmowe, do zabrania ze sobą, można wynieść ze sklepu bez płacenia. Ważny jest oczywiście kontekst: jeżeli na półce leży cokolwiek z napisem gratis, nie należy z góry zakładać, że jest to rzecz do zabrania bez płacenia – zwykle jest to dodatek do innego oferowanego na sprzedaż towaru. Jeżeli w przejściu stoi prezenter z próbkami jedzenia lub na ladzie wystawiono porcje wędliny, z kontekstu wynika, że są one darmowe – do nieodpłatnego spożycia.

Wystawienie rzeczy z napisem tester nie stanowi oferty wręczenia darowizny. To samo dotyczy próbki lub wzoru. Jeżeli mamy wątpliwości, należy upewnić się w kasie, u ochrony lub obsługi sklepu w hali sprzedażowej.

## Pośrednik w obrocie nieruchomości - przyjaciel czy wróg?

*Konsument chciał wynająć mieszkanie. Początkowo próbował zrobić to na własną rękę, jednak nie znalazł przez pół roku odpowiedniej oferty. Zdecydował się zatem skorzystać z pomocy profesjonalisty - „Pośrednika w obrocie nieruchomościami”. Podpisał z nim umowę, jednak po pewnym czasie okazało się, że niby „pośrednik” tak naprawdę nigdy nim nie był.*

Pośrednictwo w obrocie nieruchomościami polega na zawodowym wykonywaniu czynności zmierzających do zawarcia przez inne osoby umów m.in. nabycia praw do nieruchomości lub lokalu, najmu albo dzierżawy.

Nieodłącznym elementem współpracy z przedsiębiorcą jest umowa pośrednictwa w obrocie nieruchomościami. Musi być zawarta, pod rygorem nieważności, w formie pisemnej i wskazywać dane pośrednika odpowiedzialnego za jej wykonanie, numer jego licencji zawodowej oraz oświadczenie o posiadanym ubezpieczeniu od odpowiedzialności cywilnej.

Z prawnego punktu widzenia pośrednictwo zakwalifikowane jest do czynności starannego działania, a nie rezultatu. Oznacza to, że przedsiębiorca nie ponosi odpowiedzialności za osiągnięty efekt, ale za to, że podejmował w imieniu klienta działania opisane w umowie, np. wyszukał i przedstawił kilka propozycji, ale żadna nie została zaakceptowana. Zatem trzeba pamiętać, iż prowizja należy się pośrednikowi nie tylko wtedy, gdy dojdzie do transakcji.

Pośrednik w obrocie nieruchomościami musi wykonywać swoje obowiązki zawodowe zarówno zgodnie z przepisami prawa, jak i standardami zawodowymi. W szczególności powinien działać ze starannością oraz zasadami etyki zawodowej. Jest on także zobowiązany do kierowania się zasadą ochrony interesu osób, na rzecz których pracuje. Podlega on obowiązkowemu ubezpieczeniu od odpowiedzialności cywilnej za ewentualne szkody, które wyrządziłby w związku z wykonywaniem czynności zawodowych. Jeżeli pośrednik w obrocie nieruchomościami nie wypełnia obowiązków wynikających z przepisów prawa, podlega również odpowiedzialności zawodowej. Postępowanie z tego tytułu prowadzi Komisja Odpowiedzialności Zawodowej.

Zanim podpiszemy umowę z pośrednikiem, koniecznie musimy ją przeczytać. Może ona bowiem zawierać klauzule, które nie będą dla nas korzystne. Kodeks cywilny stanowi, że postanowienia, które nie zostały uzgodnione indywidualnie, nie wiążą konsumenta, jeżeli

kształtują jego prawa i obowiązki w sposób sprzeczny z dobrymi obyczajami i rażąco naruszają jego interesy. Do najczęstszych postanowień niedozwolonych należy zastrzeżenie zdecydowanie wygórowanej kary umownej w przypadku rezygnacji przez konsumenta ze sprzedaży nieruchomości bądź zawarcia transakcji z klientem nie skojarzonym przez pośrednika. W umowach można znaleźć bezprawne zapisy dotyczące wygórowanej kary za dokonanie transakcji z osobą bliską, np. członkiem rodziny, lub po okresie obowiązywania umowy z klientem poleconym przez pośrednika. Dlatego przede wszystkim czytamy umowę!

I na koniec. Gdy jesteśmy w biurze tego rodzaju przedsiębiorcy, musimy mieć na uwadze, że nie każdy pracownik biura jest pośrednikiem w obrocie nieruchomościami. Prawo wykonywania zawodu i używania tego tytułu uzyskuje się z chwilą wpisania do Centralnego Rejestru Pośredników w Obrocie Nieruchomościami, prowadzonego przez Ministra Transportu, Budownictwa i Gospodarki Morskiej. Rejestr jest zamieszczony na stronie internetowej ministerstwa: [www.transport.gov.pl](http://www.transport.gov.pl)

Dlatego przed podpisaniem umowy pośrednictwa w obrocie nieruchomościami należy przedsiębiorcę dokładnie sprawdzić. Warto skorzystać z usług pośredników, którzy mają ugruntowaną pozycję na rynku. To zwiększy nasze szanse na udaną transakcję i uniknięcie niepotrzebnych problemów.

#### **Federacja Konsumentów**

Aleje Jerozolimskie 47 lokal 8

Tel. 22 827 11 73

Fax. 22 827 51 05

[www.federacja-konsumentow.org.pl](http://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](http://www.programszwajcarski.gov.pl)

[www.swiss-contribution.admin.ch/poland](http://www.swiss-contribution.admin.ch/poland)