

NEWSLETTER FEDERACJI KONSUMENTÓW NUMER 5/2013

Zgubiłam paragon...

Kupiłam wymarzoną pralkę, która po niespełna dwóch miesiącach popsuta się. Niestety, w czasie przeprowadzki zgubiłam paragon. Czy mimo tego mogę złożyć reklamację? Czy paragon jest do tego rzeczywiście niezbędny, jak wyjaśniono mi w sklepie?

Sprzedawca nie może nam odmówić przyjęcia reklamacji tylko dlatego, że nie mamy paragonu. Pokazanie paragonu jest tylko jednym ze sposobów udowodnienia, że kupiliśmy towar w danym sklepie, za określoną cenę i konkretnego dnia. Uprawnienia konsumentów, związane z reklamowaniem towaru niezgodnego z umową, np. wadliwego, reguluje Ustawa z dnia 27 lipca 2002 roku o szczególnych warunkach sprzedaży konsumenckiej oraz o zmianie Kodeksu cywilnego. Nie wskazuje ona dokumentów, jakie kupujący musi dołączyć, składając sprzedawcy reklamację wadliwego towaru. Nie ma w żadnym przepisie, że warunkiem przyjęcia reklamacji jest przedłożenie paragonu fiskalnego albo faktury VAT.

Klient może w dowolny sposób udowodnić, że kupił towar od sprzedającego oraz kiedy to nastąpiło. Takim dowodem będzie na przykład wyciąg z rachunku karty płatniczej, użytej w czasie transakcji. Przy zapłacie gotówką będzie to trudniejsze, ale możliwe do wykazania, na przykład poprzez zeznania świadków czy też wyjaśnienia stron.

Oprócz ustawowej możliwości reklamowania u sprzedawcy towaru w przeciągu 2 lat od jego wydania, możemy również złożyć reklamację korzystając z gwarancji. Gwarancja to ochrona dodatkowa i nieobowiązkowa. Może jej udzielić na przykład producent, dystrybutor czy też sprzedawca. Gwarant w zasadzie dobrowolnie określa zakres swojej odpowiedzialności za produkt, nie przepisy prawa. Może swobodnie określić czas jej trwania, rodzaj świadczeń, np. liczbę napraw, jak i czas ich trwania oraz miejsce. Stąd tak ważne jest, aby dokładnie przeczytać gwarancję i zastanowić się czy chcemy z niej korzystać, czy też złożyć reklamację u sprzedawcy, powołując się na jego 2-letnią odpowiedzialność za wydany towar, wynikającą z Ustawy, po prostu – co będzie dla nas korzystniejsze. Pamiętajmy, wybór należy do konsumenta.

Podstawą złożenia reklamacji, gdy powołujemy się na gwarancję, jest przedstawienie karty gwarancyjnej. Gdy gwarancja nie została „podbita”, a mamy dowód zakupu, możemy zwrócić się do sprzedawcy z żądaniem uzupełnienia powyższego braku.

Sprzedawca nie może zmusić nas do reklamowania towaru na podstawie gwarancji. To do nas należy wybór, który sposób reklamacji będzie korzystniejszy.

Zawsze można zerwać umowę, ale często to kosztuje

Nasz syn chciał się uczyć angielskiego. Zapisalem go na kurs i podpisałem umowę ze szkołą językową na 12 miesięcy. Po miesiącu okazało się, że Piotrek nie ma ochoty uczęszczać na zajęcia. Czy mam możliwość rozwiązania takiej umowy?

Gdy zawieramy umowę o świadczenie usług edukacyjnych, jest to umowa zlecenia. To rodzaj umowy cywilnoprawnej uregulowanej w Kodeksie cywilnym. Przedmiotem zlecenia jest wykonanie odpłatnie lub nieodpłatnie określonej czynności. Tego typu umowa przestaje wiązać strony, które ją zawarły, w dwóch przypadkach: została wykonana bądź doszło do jej rozwiązania w wyniku wypowiedzenia przez którąś ze stron. Przepisy przyznają prawo do wypowiedzenia umowy obu stronom, czyli zarówno dającemu zlecenie – konsumentowi, jak i zleceniobiorcy - szkole językowej.

Umowę o usługę edukacyjną można wypowiedzieć w każdej chwili. Najbezpieczniej jest złożyć wypowiedzenie w formie pisemnej, prosząc o potwierdzenie jego przyjęcia lub wysyłając listem poleconym za zwrotnym potwierdzeniem odbioru. Wypowiedzenie jest czynnością jednostronną, co oznacza, że może to zrobić każda ze stron umowy i nie jest wymagana zgoda drugiej strony, która podpisała umowę. Ponadto następuje ze skutkiem natychmiastowym.

Jeżeli umowę wypowiadamy bez ważnych powodów, jak w tym przypadku, musimy liczyć się z tym, że zapłacimy odszkodowanie wobec szkoły językowej. Pojęcie ważnego powodu czy ważnej przyczyny jest jednak „niedookreślone”. Obejmuje swoim znaczeniem zarówno sytuacje nieprawidłowego wykonywania umów, nieterminowej zapłaty, jak i wiele innych przypadków. Ustawodawca uznał, że umowy polegające na świadczeniu usług dający zlecenie może z ważnych powodów wypowiedzieć zawsze i nie ponosi wtedy odpowiedzialności za szkodę. To na pewno nie będzie „rozmyślenie się”, ale udowodniona inna ważna przyczyna, niezależna od konsumenta bądź taka, której nie mógł przewidzieć, np. choroba.

Czy to aby na pewno lokata bankowa?

Niełatwo w okresie kryzysu oszczędzać pieniądze. Jeżeli jednak się nam to uda, chcielibyśmy zaoszczędzone pieniądze, czasem kosztem wielu wyrzeczeń, korzystnie zainwestować lub ulokować. Wielu z nas przestało już wierzyć, że najlepszym rozwiązaniem jest chowanie pieniędzy w skarpecie czy trzymanie ich w szafie. Ale bezpieczne ulokowanie lub zainwestowanie naszego kapitału wcale nie jest takie proste. Warto zachować rozsądek i trochę choćby zgłębić temat, by upewnić się, czego naprawdę potrzebujemy i czy otrzymujemy rzeczywiście to, o czym myślimy, podpisując umowę.

Na rynku finansowym funkcjonuje obecnie wiele banków, pośredników, maklerów, którzy tylko czekają, by przyciągnąć nasze oszczędności. Oferowane są, oprócz tradycyjnych lokat bankowych, lokaty połączone z funduszem inwestycyjnym albo grupowe ubezpieczenia na życie z ubezpieczeniowym funduszem kapitałowym. I tu pojawia się problem, czy kuszące wysokie oprocentowanie takich produktów naprawdę jest warte ryzyka, jakie ponosimy inwestując w taki produkt? Dlatego warto się im się przyjrzeć.

Lokaty bankowe połączone z funduszem inwestycyjnym polegają na tym, że część naszych środków, które deponujemy na lokacie, jest inwestowana w fundusze inwestycyjne otwarte bądź zamknięte. Przy zawieraniu takiej umowy otrzymujemy prospekt informacyjny, regulamin, ale ciężko nam zrozumieć ten skomplikowany język i najczęściej niestety nie zastanawiamy się nad tym, jak to wszystko funkcjonuje. Otrzymujemy też do podpisania informację, że świadomi jesteśmy ryzyka oraz tego że możemy stracić... Ale czy ktoś to czyta? Ponieważ istotą funkcjonowania takich produktów jest inwestowanie naszych środków na różnorakie sposoby, np. w akcje, obligacje, giełdy towarowe, a nasze pieniądze zamieniane są na jednostki funduszu, tak naprawdę wiele zależy od tego, jak będzie w określonym dniu wyceniana dana akcja, obligacja, indeks giełdowy itp. Kryzys finansowy pokazał, że można wiele stracić z dnia na dzień. Ale czy jesteśmy świadomi tego ryzyka i czy faktycznie warto nasze ciężko zarobione pieniądze poddawać takim próbom?

Grupowe ubezpieczenie na życie z ubezpieczeniowym funduszem kapitałowym, oferowane nam w zamiast lokaty, brzmi wyjątkowo „bezpiecznie”. W końcu to ubezpieczenie, prawda? Lepsza przyszłość! Ale czy w istocie tak jest. Oczywiście pośrednik czy bank będą nas zapewniali o samych zaletach tego produktu, a my nawet nie przeczytamy regulaminu, Ogólnych Warunków Ubezpieczenia oraz deklaracji przystąpienia. Wcale to nie dziwi. Dokumenty te napisane są tak trudnym do zrozumienia językiem, że brytyjski system nadzoru finansowego zakazał oferowania tego typu produktów konsumentom!

A jak już je przeczytamy, dowiemy się, że jest to produkt długoterminowy, zazwyczaj na minimum 10 lat. Suma ubezpieczenia w przypadku zaistnienia zdarzenia objętego ubezpieczeniem, np.: śmierć, to może być 1 zł lub 100 zł, a nasze wpłacone pieniądze stają się jedną wielką składką ubezpieczeniową. Gdyby nas olśniło i chcielibyśmy zrezygnować z takiego produktu, to stracimy w pierwszym roku 95% wpłaconego kapitału, w drugim roku 85% itd.. Co się stanie, gdy nagle będziemy potrzebować naszych oszczędności? Z wpłaconych 20 000 zł otrzymamy 1500 zł!!! Stać nas na to? Problem w tym, że nawet jak dotrzymy do końca umowy, to nie mamy pewności, czy otrzymamy całość wpłaconej kwoty wraz z obiecanyymi odsetkami. Pieniądze te przez towarzystwo ubezpieczeniowe są również w jakiejś części inwestowane. Nie możemy przewidzieć, czy akurat ta inwestycja przyniesie zysk, a nie stratę. Podpisaliśmy jednak informację o ryzyku.

Uważajmy zatem! Szczególnie, jak chcemy założyć standardową lokatę, a proponowane są nam dużo bardziej „opłacalne” produkty. One zazwyczaj wiążą się z ryzykiem, na które nie zawsze nas stać.

Z życia wzięte...

Konsument zawarł umowę grupowego ubezpieczenia na życie z ubezpieczeniowym funduszem kapitałowym. Po dwóch miesiącach musiał zrezygnować. Jego ojciec miał wypadek i potrzebował pieniędzy na rehabilitację. Z wpłaconych 40 000 zł otrzymał jedynie 4000 zł. Powołano się na zapisy regulaminu, informujące o tak wysokiej opłacie likwidacyjnej.

W takim przypadku pozostaje nam jedynie żądanie zwrotu całości wpłaconej kwoty i ewentualna walka przed sądem. Zapisy regulaminów czy umów ustanawiające tak wysoką opłatę likwidacyjną, która w żadnej mierze nie odzwierciedla wartości poniesionych przez firmę kosztów inwestycji, są wpisane na listę tzw. niedozwolonych postanowień umownych Rejestr niedozwolonych klauzul umownych znajdziemy na stronie: http://uokik.gov.pl/niedozwolone_klauzule.php Oznacza to tyle, że jeżeli taki zapis znajdzie się w umowie podpisanej z konsumentem, nie jest on wiążący.

Bankowość ubezpieczeniowa, bancassurance, to sprzedaż polis ubezpieczeniowych klientom banków

Pan Robert Z. zaciągnął kredyt hipoteczny na zakup mieszkania. Kredyt ten wiązał się dla niego z koniecznością zapłaty składki za ubezpieczenie wspomnianego mieszkania oraz za ubezpieczenie na wypadek utraty pracy. Po upływie 4 lat zdecydował się wcześniej spłacić kredyt. Po otrzymaniu rozliczenia kredytu pan Robert zauważył, iż bank zatrzymał całą wpłaconą przez niego składkę za

ubezpieczenia. Zwrócił się z prośbą o pomoc do Federacji Konsumentów, pytając równocześnie, czy oferowanie ubezpieczeń przez banki jest legalne.

Odpowiadając na pytanie konsumenta, musimy stwierdzić, że oferowanie ubezpieczeń przez banki jest legalne. Praktyka ta kryje się pod nazwą bancassurance. Do najpopularniejszych produktów należących do tej kategorii należy zaliczyć: ubezpieczenie nieruchomości będącej zabezpieczeniem spłaty kredytu, ubezpieczenie na życie i zdrowotne, ubezpieczenie na wypadek utraty pracy oraz ubezpieczenie spłaty kredytu.

W produktach bancassurance bank może występować w trojkiej roli: ubezpieczającego, agenta ubezpieczeniowego oraz jednocześnie ubezpieczającego i ubezpieczonego. W zależności od roli banku zmieniają się również uprawnienia konsumenta. Zdecydowanie najmniej korzystna z punktu widzenia klienta jest sytuacja, gdy bank występuje jednocześnie w roli ubezpieczającego i ubezpieczonego - ponoszący koszt składki ubezpieczeniowej konsument nie otrzymuje tu *de facto* żadnej ochrony ubezpieczeniowej. To, w jakiej roli występuje bank, w praktyce bywa często niestety niejasne.

Największymi problemami związanymi z bancassurance są: nieadekwatność oferowanych produktów do potrzeb klienta, nieudzielanie informacji odnośnie warunków ubezpieczenia oraz, tak jak to miało miejsce w przypadku pana Roberta, brak zwrotu składki w przypadku wcześniejszej spłaty kredytu.

W przypadku konsumenta, który zwrócił się do Federacji Konsumentów z prośbą o pomoc, należy jasno stwierdzić, że zgodnie z art. 813 Kodeksu cywilnego składkę za ubezpieczenie oblicza się za okres trwania ochrony ubezpieczeniowej. Zatem, gdy ochrona ubezpieczeniowa skończy się wcześniej, bo kredyt w banku został spłacony przed terminem, składka powinna być odpowiednio zmniejszona. W związku z tym działanie banku, który odmówił zwrotu części składki, było niezgodne z prawem.

Innym często pojawiającym się problemem związanym z bancassurance jest nieadekwatność oferowanej ochrony ubezpieczeniowej do potrzeb konsumenta. Wynika to z tego, iż banki, otrzymując prowizję od ubezpieczycieli za każdą sprzedaną polisę, proponują klientom ubezpieczenia nawet wtedy, gdy nabycie ich jest sprzeczne z interesem konsumenta. Niektóre umowy ubezpieczenia uzależniają wypłatę odszkodowania od zaistnienia zdarzeń, których zajście jest bardzo mało prawdopodobne. Inne są zupełnie nieprzystosowane do profilu klienta, np. emerytom oferuje się ubezpieczenia od utraty pracy lub osobom nieposiadającym samochodu ubezpieczenie assistance! Nie są to przykłady wymyślone, to znowu „z życia wzięte” przypadki konsumentów, którzy zgłosili się do naszej organizacji. Nieadekwatność ochrony ubezpieczeniowej może być podstawą wysunięcia roszczeń przez klienta banku. Podstawą tych roszczeń, w zależności od tego, w jakiej roli występuje bank, mogą być bądź

przepisy ustawy o pośrednictwie ubezpieczeniowym, bądź przepisy kodeksu cywilnego o klauzulach niedozwolonych.

Kolejnym problemem, z którym często borykają się konsumenci jest, niedoinformowanie dotyczące warunków oferowanego ubezpieczenia w momencie podpisywania umowy. Wielu z nich w momencie wyrażania zgody na zapłatę składki ubezpieczeniowej nie ma świadomości tego, jaki jest zakres ubezpieczenia, a więc również tego, czy jest ono im w ogóle potrzebne. Warto zauważyć, że konsument jako ubezpieczony ma prawo w każdej chwili domagać się od ubezpieczyciela udzielenia informacji na temat jego praw i obowiązków.

Generalnie nie są to sprawy proste, niestety również często czasochłonne, gdy zgłaszamy roszczenie do przedsiębiorcy, nierzadko mają charakter indywidualny, bo nakładają się na nie zdarzenia losowe, czasem dramatyczne, dlatego warto o nich pisać, byśmy lepiej rozumieli zasady funkcjonowania rynku finansowego i często nie podejmowali pochopnych decyzji.

A miałam być piękną brunetką...

Udałam się do salonu fryzjerskiego. Chciałam ciekawie się ostrzyć i zmienić kolor włosów. Po wykonaniu koloryzacji włosów okazało się, że nie jest to kolor, który miały mieć moje włosy. Czy mam możliwość domagania się poprawy wykonanej usługi przez fryzjerkę?

Do umów zawieranych na wykonanie usługi fryzjerskiej, np. strzyżenia, czesania bądź koloryzacji, należy stosować przepisy z Kodeksu cywilnego dotyczące umowy o dzieło. Nie zawsze podpisujemy umowę, czasem – jak w tym przypadku – umawiamy się, jaki rezultat ma być osiągnięty dzięki wykonanej usłudze. W momencie, gdy zjawiamy się w salonie fryzjerskim i ustalamy szczegóły dotyczące naszej nowej fryzury, dochodzi do zawarcia ustnej umowy. To ważne, bo dużo zależy od tego, na co dokładnie umawialiśmy się z fryzjerem. Nieprawidłowe wykonanie umowy jest podstawą do złożenia reklamacji na podstawie art. 637 § 1 Kodeksu cywilnego. Najbezpieczniej jest złożyć reklamację pisemnie, poprosić o potwierdzenie na kopii, lub wysłać list polecony i również zostawić sobie jego kopię. Bardzo ważne jest, aby dokładnie sprecyzować swoje roszczenia. W piśmie można zażądać poprawienia usługi we wskazanym przez nas terminie. Jeżeli salon nie dokona poprawek w wyznaczonym czasie albo w ogóle niemożliwe jest usunięcie wady, można odstąpić od umowy. Należy wtedy powołać się na art. 637 § 2 Kc. i zażądać zwrotu zapłaconej ceny.

Jeżeli klient wytyka fryzjerowi niewielkie wady, nie będzie to podstawą do zwrotu całej zapłaconej ceny, ale jak najbardziej można domagać się jej obniżenia.

Oprócz odpowiedzialności wynikającej z nienależytego wykonania umowy, salon fryzjerski ponosi dodatkowo odpowiedzialność za ewentualnie wyrządzone przez siebie szkody, np. włosy zostały spalone z powodu zbyt długo trzymanej na nich farbie. Jeżeli konieczne było zakupienie lekarstw, odżywek bądź skorzystanie ze specjalistycznych zabiegów, to można domagać się, na podstawie art. 471 Kc., stosownego odszkodowania. Absolutnie niezbędne jest jednak udowodnienie poniesionych kosztów, czyli przedstawienie rachunków.

Dla kogo jest to „termin odpowiedni”?

Żyjemy w dynamicznie zmieniającej się rzeczywistości, mamy mało czasu na swoje sprawy, a zdarzenia nas jeszcze popędzają. Całe szczęście, że przynajmniej niektóre sklepy nie muszą się spieszyć.

Licząc na poprawę, nie będziemy na razie wymieniać nazwy sklepu – powiemy tylko, że jest to jeden z największych sklepów internetowych, należących do sieci funkcjonującej również w handlu tradycyjnym. Właściciel sieci należy do Izby Gospodarki Elektronicznej.

Konsument złożył reklamację – nie działało ładowanie w tablecie. W reklamacji powołał się na dwuletnią odpowiedzialność sprzedawcy za niezgodność towaru konsumpcyjnego z umową, zgodnie z przepisami Ustawy z dnia 27.07.2002 r. o szczególnych warunkach sprzedaży konsumenckiej oraz o zmianie Kodeksu cywilnego. Konsument zażądał naprawy lub wymiany tabletu.

Sprzedawca badał „przedmiot reklamacji” przez 14 dni – tyle czasu ma zgodnie z przepisami prawa na ustosunkowanie się do reklamacji, w której zażądano wymiany towaru. Ostatniego dnia sklep poinformował, że reklamację uznaje i dokona naprawy. Teraz przysługuje mu „termin odpowiedni” na pomyślne dla Konsumenta załatwienie sprawy. Czyli zdaniem sklepu kolejne 14 dni. Obecnie Konsument pozostaje już blisko miesiąc bez tabletu.

Opisana sytuacja stoi w rażącej sprzeczności z przepisami. Nic nie uzasadnia twierdzenia, że sklepowi przysługuje najpierw 14-dniowy termin na rozpatrzenie reklamacji, a następnie kolejny na doprowadzenie towaru do stanu zgodności z umową, czyli w tym przypadku wymiana. „Termin odpowiedni”, jak i termin na rozpatrzenie reklamacji biegną zwykle od tej samej chwili – złożenia reklamacji i dostarczenia przez Konsumenta towaru. Termin odpowiedni to czas właściwy na usunięcie np. wady. Przy jego określaniu należy uwzględnić rodzaj towaru oraz jego przeznaczenie. Pozbawienie

konsumenta możliwości korzystania z towaru w czasie dłuższym niż 2 tygodnie należy uznać za narażenie go na znaczne niedogodności, a to już uprawnia do odstąpienia od umowy i żądania zwrotu pieniędzy.

Konsumenci bardzo często pytają, ile czasu ma sprzedawca na ostateczne załatwienie uznanej reklamacji, szczególnie gdy przeciąga się ono.

Podsumowując więc, sprzedawca powinien przeprowadzić cały proces reklamacyjny zazwyczaj w terminie 14 dni, nie zaś dwa razy dłuższym. A teraz wyobraźmy sobie, że na załatwienie reklamacji dotyczącej telewizora czekamy dwa tygodnie. Długo prawda? Sklep wymusza prawie miesiąc – to raczej nie jest uczciwa praktyka rynkowa...

Federacja Konsumentów wystąpiła w imieniu Konsumenta do przedsiębiorcy. Mamy nadzieję, że interwencja wystarczy, by sklep zmienił stosowaną przez siebie praktykę. Gdyby jednak tak się nie stało, skierujemy sprawę do rozstrzygnięcia przez sąd.

Federacja Konsumentów

Aleje Jerozolimskie 47 lokal 8

Tel. 22 827 11 73

Fax. 22 827 51 05

www.federacja-konsumentow.org.pl

Newsletter przygotowany w ramach realizowanego projektu **Edukacja konsumencka 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