

## NEWSLETTER FEDERACJI KONSUMENTÓW NUMER 7/2013

### Miał być pyszny makowiec na święta...

*Kupiłam pół kilo maku. Gdy wyjmowałam zakupy, wydało mi się, że mak dziwnie pachnie. Otworzyłam torebkę, był stęchły. Czy mogę go oddać, skoro kupiłam go „na wagę”?*

Żywność jest specyficznym rodzajem towaru. Nie zmienia to jednak faktu, że jeśli okaże się „wadliwa”, mamy pełne prawo do reklamowania jej. W przypadku produktów sprzedawanych na wagę powinniśmy działać szybko. Pamiętać bowiem należy, że zgodnie z przepisami dotyczącymi terminów zawiadomienia sprzedawcy mamy jedynie 3 dni od momentu zakupu żywności niepaczkowanej na złożenie reklamacji. W praktyce należy zrobić to niezwłocznie.

Warto wiedzieć, że w przypadku towaru paczkowanego możemy złożyć reklamację w 3 dni od otwarcia opakowania, ale oczywiście pod warunkiem, że nie minął termin przydatności artykułu spożywczego.

Jak już jesteśmy przy terminach. Zapakowane produkty żywnościowe mogą być oznakowane w dwojaki sposób:

**Data minimalnej trwałości**, czyli „Najlepiej spożyć przed...” lub „Najlepiej spożyć przed końcem...” Jest to data, do której prawidłowo przechowywany produkt spożywczy zachowuje swoje właściwości, natomiast po jej upływie może nastąpić pogorszenie jego cech jakościowych.

**Termin przydatności do spożycia**, czyli „Należy spożyć do...” dotyczy produktów łatwo psujących się, nietrwałych i oznacza, że po tej dacie tracą przydatność do spożycia.

Wracając do reklamacji stęchłego maku. Zgodnie z przepisami mamy prawo żądać wymiany towaru na dobry i odpowiedniej jakości, ale chyba w tym przypadku jest to mało realne, bo zapewne cała partia sprzedawanego na wagę maku była zawilgocona i zatechła, czyli wymiana produktu jest niemożliwa. Wtedy mamy prawo domagać się zwrotu pieniędzy.

Należy przyjąć, że roszczenie nasze powinno być zaspokojone niezwłocznie po złożeniu reklamacji. Towary żywnościowe reklamujemy oczywiście zawsze w tym sklepie, w którym je kupiliśmy. Niby oczywiste, ale w przypadku innych towarów, np. odzieży, mamy czasem szansę złożenia reklamacji w innym sklepie tej samej sieci.

### **Punktualny jak... bank**

*Konsument zaciągnął w banku pożyczkę. Przez blisko dwa lata dokonywał regularnych spłat zadłużenia, aż w jednym miesiącu, w wyniku roztargnienia, nie wpłacił należnej raty. Po upływie kilku tygodni odwiedził go pracownik terenowy pożyczkodawcy. Wezwał go do zapłaty zaległej raty, a jednocześnie zaproponował trzymiesięczną przerwę w spłacie pożyczki.*

*Konsument na propozycję przystał i zaprzestał spłaty rat przez zaproponowany okres.*

*Po upływie trzech miesięcy otrzymał, dostarczone **zwykłym listem!**, wypowiedzenie umowy pożyczki. Na wypowiedzeniu **nie było żadnych danych pozwalających zidentyfikować pracownika, który je podpisał** – w lewym dolnym rogu dokumentu widniała jedynie nieczytelna parafka. Z treści pisma wynikało, że w przypadku zapłaty określonej kwoty bank rozpatrzy możliwość cofnięcia wypowiedzenia umowy. Wypowiedzenie miało stać się skuteczne **po upływie 30 dni od momentu dostarczenia** go konsumentowi. Klient dokonał wpłaty wskazanej kwoty ostatniego dnia 30-dniowego terminu. Po dokonaniu wpłaty otrzymał informację od pracownika infolinii, że wypowiedzenie zostało cofnięte.*

Po upływie kilku tygodni okazało się jednak, że umowa została wypowiedziana. Bank wypowiedzenie uzasadnił tym, że wpłata została dokonana przez konsumenta o godzinie 14:18, natomiast wypowiedzenie weszło w życie o godzinie 11:39. Pomimo złożenia przez klienta reklamacji przedsiębiorca nie zmienił swojego stanowiska. Po wypowiedzeniu umowy bank skierował sprawę do sądu i obecnie przeciwko konsumentowi toczy się postępowanie egzekucyjne.

Zdecydowane zastrzeżenia w tej sprawie budzi z pewnością sam dokument wypowiedzenia. Pismo, które zostało dostarczone konsumentowi, zostało wysłane zwykłym listem, zatem nie wiadomo, kiedy faktycznie trafiło do jego rąk. Bank nie mógł tego wiedzieć, a określił 30-dniowy termin wypowiedzenia. Poza tym sama parafka nie czyniła zadość obowiązkowi określonym w Kodeksie cywilnym, które w przypadku czynności prawnych składanych w formie pisemnej wymagają złożenie własnoręcznego podpisu. Konsument po otrzymaniu takiego pisma nie był w stanie ustalić, czy wypowiedzenie zostało podpisane przez osobę upoważnioną do działania w imieniu banku.

Ponadto nie można zgodzić się z tym, aby bank mógł arbitralnie wyznaczyć godzinę, o której minął trzydziesty dzień od momentu dostarczenia konsumentowi wypowiedzenia. Terminy ustalone w dniach upływają wraz z upływem ostatniego dnia, zatem w tym przypadku termin upływał o godz. 23:59, a nie, jak chciał bank, o godz. 11:39.

Mając na uwadze powyższe okoliczności Federacja Konsumentów zdecydowała się wystąpić z interwencją prawną do banku. Sprawa jest nadal w toku i będziemy informować, jak się zakończy, ale zdecydowaliśmy się ją opisać, bo pokazuje, na co m.in. zwracać uwagę, gdy korespondujemy z przedsiębiorcą oraz jak nie powinna ona wyglądać.

## **Sylwester „na głodniaka”**

*Pan Sylwester postanowił zorganizować swoje imieniny dla grona przyjaciół w restauracji, oczywiście w Sylwestra. Z menu wybrał jedzenie, dobrał do niego trunki oraz szampana o północy. Zapłacił za usługę. W restauracji podano nie to, co zamawiał, porcyjki były dla krasnoludków, a alkohol trzeba było kupić osobno. Najadł się wstydu, a goście wyszli głodni. Teraz chce złożyć reklamację. Problem w tym, że większość zamówienia uzgodnił ustnie, a umowa jest bardzo ogólna. Co może zrobić?*

Restaurator nie wywiązał się z umowy i trzeba złożyć **pisemną** reklamację, osobiście, żądając potwierdzenia na kopii, lub listem poleconym za potwierdzeniem odbioru. Dokładnie opisujemy sytuację – na co się umawialiśmy, ile zapłaciliśmy i jakie jest nasze roszczenie wobec przedsiębiorcy. Jeżeli uchybienia w wykonaniu usługi były zdecydowanie znaczące, właściwie wszystko było źle, możemy żądać zwrotu zapłaconej sumy. Jeżeli uważamy, że pewne rzeczy były zrobione nie tak, to wyliczamy, ile kosztowały nas zakwestionowane usługi i nasze roszczenie dotyczy właśnie zwrotu tej sumy. Błędem

oczywiście było niespisanie dokładnej umowy, byłoby łatwiej udowodnić, w czym zawinił przedsiębiorca. Jednak nawet ustne ustalenia są wiążące. Jeżeli w trakcie wieczoru wiele rzeczy przebiegało nie tak, jak się umawialiśmy, warto zareagować od razu i zapisać, co zostało podane na kolację i poprosić kelnera o podpisanie się. W ten sposób mamy zebrane dowody. Mogą się przydać również oświadczenia gości, których zaprosiliśmy na pechowy wieczór. Im więcej zbierzemy argumentów, tym większa nadzieja na polubowne załatwienie sprawy.

## **Ubezpieczyć czy nie ubezpieczyć...oto jest pytanie**

*Pan Paweł, skuszony niskim oprocentowaniem, wziął w 2008 roku kredyt denominowany do franka szwajcarskiego w celu nabycia swojego pierwszego mieszkania. Na skutek wzrostu kursu tej waluty z jednej strony oraz spadku ceny nieruchomości z drugiej, konsument otrzymał od swojego banku żądanie ustanowienia tzw. dozabezpieczenia. Z uwagi, że budżet domowy pana Pawła nie jest w stanie znieść dodatkowych wydatków, konsument zwrócił się do Federacji Konsumentów z pytaniem o to, czy istnieje możliwość uniknięcia kosztów dozabezpieczenia.*

Na wstępie trzeba zauważyć, iż w większości umów kredytów hipotecznych banki zastrzegają sobie możliwość żądania dodatkowego zabezpieczenia kredytu w przypadku niekorzystnej dla banków zmiany w relacji pomiędzy wartością przedmiotu zabezpieczenia długu, a wartością udzielonego kredytu. Relację tę określa współczynnik LTV (ang. loan to value). Jeżeli współczynnik ten wynosi 100 %, oznacza to, iż wartości kredytu i przedmiotu zabezpieczenia są sobie równe. Przekroczenie 100 % współczynnika oznacza, iż wartość kredytu jest wyższa, niż wartość zabezpieczenia. Niekorzystna zmiana współczynnika LTV może nastąpić w wyniku obniżenia wartości przedmiotu zabezpieczenia, np. ze względu na spadek wartości mieszkania obciążonego hipoteką, wskutek podwyższenia wartości zobowiązania, np. wzrost kursu waluty, do której kredyt jest denominowany lub, jak miało to miejsce w przypadku pana Pawła, zajścia obu tych zdarzeń jednocześnie.

Warto mieć na uwadze, że nie wszystkie zapisy umowne, przewidujące możliwość żądania przez bank dozabezpieczenia, są zgodne z prawem. Wiele z nich jest zbyt ogólnikowych, nie określają wystarczająco precyzyjnie tego, jaka zmiana relacji wartości przedmiotu zabezpieczenia do wartości kredytu uprawnia do żądania dodatkowego zabezpieczenia. Często również rodzaj dodatkowego zabezpieczenia, którego może domagać się bank, nie jest sprecyzowany. Takie zapisy mogą zostać uznane za umowne klauzule niedozwolone, gdyż stawiają konsumenta w niekorzystnej sytuacji, dając kredytodawcy możliwość

wykorzystania zachodzących na rynku zmian do dodatkowego zarobku kosztem klienta. Konsument w momencie zawierania umowy musi być świadomy tego, w jakich okolicznościach mogą być od niego żądane dodatkowe zabezpieczenia oraz jakiego rodzaju. Niedozwolone klauzule umowne nie wiążą konsumenta. Zatem w sytuacji, gdy bank stosuje tego typu zapisy, konsument nie jest zobowiązany do ustanowienia żadnego dozabezpieczenia.

Nawet jeśli zapisy umowy kredytu dotyczące dozabezpieczenia nie są klauzulami niedozwolonymi, kwestią kontrowersyjną pozostaje przerzucanie całej odpowiedzialności za niekorzystną zmianę wartości nieruchomości lub obcej waluty na konsumenta. Federacja Konsumentów stoi na stanowisku, iż banki powinny ponosić część kosztów niekorzystnych zmian występujących na rynku.

## **Konsument pod ścianą ? Niekoniecznie**

*Pół roku temu kupiłam w sklepie internetowym buty, które po miesiącu popruty się. Niezwłocznie zgłosiłam reklamację, jednak sprzedawca odrzucił ją, stwierdził, że to moja wina. Co mogę dalej zrobić? Widzę, że nie dojdziemy do porozumienia, a jestem absolutnie pewna, że mam rację, czuję bezsilną złość.*

W pewnych sytuacjach, gdy przedsiębiorca nie chce uznać roszczeń konsumenta, nie pozostaje nic innego, jak złożyć pozew do sądu. Raczej jest to ostateczność, wcześniej warto zwrócić się do organizacji konsumenckiej z prośbą o podjęcie mediacji. Ale w niektórych przypadkach musimy zwrócić się do sądu o rozstrzygnięcie sporu. Nie należy się bać i podawać, warto dochodzić swoich praw tym bardziej, że w większości przypadków będziemy mieli do czynienia z postępowaniem uproszczonym.

Jeżeli wartość przedmiotu sporu nie przekracza 10 tysięcy złotych, to sprawa konsumencka może być rozpoznana w trybie uproszczonym. Postępowanie to ma na celu rozstrzygnięcie drobnych spraw konsumenckich przez sądy rejonowe. Jest ono mniej skomplikowane, szybsze i odformalizowane. Wynika to m.in. z tego, że pozew, odpowiedź na pozew, sprzeciw od wyroku zaocznego powinny być sporządzone na urzędowych formularzach.

Ważne dla konsumenta jest to, że z uwagi na uproszczony charakter postępowania należy już w pozwie zgłosić wszystkie wnioski dowodowe.

Jak zatem sporządzić pozew?

Przygotowując pozew, musimy pamiętać, by zawrzeć w nim następujące informacje:

- nazwę sądu, który ma rozstrzygnąć spór, np. Sąd Rejonowy, II Wydział Cywilny, ul. Konwaliowa 11, 00 – 959 Warszawa
- imię i nazwisko lub nazwę stron
- rodzaj pisma, np. pozew o zwrot ceny
- podanie wartości przedmiotu sporu - określamy kwotę, należy pamiętać, by zaokrąglić ją w górę do pełnego złotego
- dokładne określenie, na czym polegają nasze roszczenia wobec pozwanego
- uzasadnienie, dlaczego dochodzimy takiego roszczenia, tzn. wskazać wszystkie fakty przemawiające na naszą korzyść
- wymienić wszystkie dołączane do pozwu załączniki
- i własnoręcznie podpisać

Aby pozew mógł być skutecznie wniesiony przez konsumenta, należy go opłacić. W sprawach o roszczenia majątkowe jest to opłata w wysokości 5 % wartości przedmiotu sporu, nie mniej jednak niż 30 złotych. Natomiast w sprawach podlegających rozpoznaniu w postępowaniu uproszczonym pobiera się od pozwu opłatę stałą, określoną odpowiednio do wartości przedmiotu sporu lub wartości przedmiotu umowy:

- do 2.000 złotych - 30 złotych
- ponad 2.000 złotych do 5.000 złotych - 100 złotych
- ponad 5.000 złotych do 7.500 złotych - 250 złotych
- ponad 7.500 złotych - 300 złotych

Należy również pamiętać, żeby złożyć nasze pismo procesowe w odpowiedniej liczbie kompletów (pозew i załączniki). Jeden egzemplarz jest zawsze dla sądu, pozostałe dla pozwanego lub pozwanych.

#### **Federacja Konsumentów**

##### **Uwaga nowy adres:**

ul. Ordynacka 11 lokal 1

00-364 Warszawa

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)

