

NEWSLETTER FEDERACJI KONSUMENTÓW NUMER 14/2014

Podgryzane orzeszki... i policja

Pani Maria wybrała się do hipermarketu na zakupy. Zamierzała kupić zapieczętowany rower, ale przy okazji zrobiła jeszcze kilka dodatkowych zakupów, w tym orzechów na wagę. Kontynuując zakupy Pani Maria otworzyła torebkę ze zważonymi orzechami i je jadła. Niestety Pani Maria nagle poczuła potrzebę fizjologiczną; zostawiła więc cały koszyk (łącznie z rozpoczętym opakowaniem orzechów) na terenie sklepu i skierowała się do wyjścia z hali, gdzie znajdowała się ubikacja. Przy wyjściu Panią Marię zatrzymał ochroniarz. Pani Maria starała się wyjaśnić sytuację, tłumacząc, że zaraz wróci i zapłaci, ale ochroniarz próbował zaprowadzić Panią Marię na zaplecze. Pani Maria wróciła więc na teren sklepu po koszyk, żeby zapłacić. Okazało się jednak, że z koszyka zniknęło opakowanie z orzechami, które jadła. Wkrótce wezwana została policja, a Pani Maria została oskarżona o kradzież. Policjanci wystawili mandat i poinformowali o prawie odmowy przyjęcia mandatu – wówczas sprawa trafi do sądu. Pani Maria, nie wiedząc co robić, mandat przyjęła, pomimo że nie czuła się winna. Czy Pani Maria może coś jeszcze zrobić?

Przede wszystkim, nie należy spożywać produktów, których jeszcze się nie kupiło. Zabranie rzeczy z półki nie powoduje jej nabycia – to następuje zazwyczaj dopiero przy kasie w momencie płatności. Ale też jedzenie lub zjedzenie produktów, za które się nie zapłaciło, nie robi z nas automatycznie złodzieja. Aby stwierdzić wykroczenie, należy udowodnić klientowi kradzież lub przywłaszczenie. Klient nie powinien zatem zachowywać się w sposób wskazujący na zużycie (choćby częściowe) rzeczy, bez zamiaru zapłacenia.

W razie przyjęcia mandatu można jeszcze zwrócić się do Sądu Rejonowego o uchylenie mandatu, trzeba jednak będzie wskazać okoliczności, z których wynika, że zachowanie nie stanowiło wykroczenia. To już może okazać się trudne. Jeżeli nie czujemy się winni, lepiej odmówić przyjęcia mandatu.

Przede wszystkim jednak podkreślmy – nic nie upoważnia konsumenta do spożycia niekupionego jeszcze towaru, chyba że z okoliczności wynika, że jest to dopuszczalne, np. wystawione próbki żywności do degustacji.

Pozew przeciwko... osobie zmarłej

Co robić, kiedy otrzymujemy z sądu nakaz zapłaty adresowany na osobę zmarłą ?

Pan Zbigniew bardzo zdziwił się, kiedy zobaczył, że listonosz przyniósł mu list adresowany na jego nieżyjącego już brata. Jako że była to korespondencja z sądu, postanowił list odebrać i otworzyć. W środku znalazł nakaz zapłaty wydany w postępowaniu upominawczym wystawiony na brata. Dostawca energii żądał w nim zapłaty zaległych rachunków. Kwota opiewała na kilka tysięcy złotych. Pan Zbigniew wiedząc, że może odziedziczyć dług po bracie jako potencjalny spadkobierca (postępowanie spadkowe nie zostało jeszcze zakończone), postanowił działać. Zwrócił się do Federacji Konsumentów z pytaniem, co ma zrobić. Był oburzony całą sytuacją, ponieważ informował przedsiębiorstwo energetyczne o śmierci brata na długo przed złożeniem przez firmę pozwu przeciwko niemu.

Co powinna zrobić osoba, która znajdzie się w takiej sytuacji ?

Pan Zbigniew ma całkowitą rację, że dług można w Polsce odziedziczyć oraz że sprawy nie powinno się zignorować.

Przedsiębiorstwo zachowało się w tym wypadku całkowicie nieetycznie pozywając osobę, o której wiedziało, że nie żyje.

Nakaz zapłaty, wydany w postępowaniu upominawczym, jest rodzajem orzeczenia, w którym sąd nakazuje pozwanemu zapłatę określonej kwoty wyłącznie na podstawie twierdzeń powoda i ewentualnie dołączonych do nich dokumentów. Sposobem na obronę pozwanego jest złożenie pisemnego sprzeciwu w terminie 14 dni od momentu wydania nakazu zapłaty. Jeżeli się tego nie uczyni, nakaz staje się prawomocny i można przekazać sprawę do egzekucji komorniczej. Gdyby Pan Zbigniew zignorował pismo, pewnie tak by się stało i do akcji wkroczyłby komornik. To mogłoby znacznie utrudnić sprawę.

Za radą Federacji Konsumentów Pan Zbigniew skierował do sądu pismo, w którym jako potencjalny spadkobierca poinformował, że pozwany zmarł, dołączając odpis skrócony aktu zgonu. Sąd, otrzymawszy pismo, odrzucił pozew.

Komentarz:

Osoba fizyczna, która nie żyje w momencie wytaczania powództwa, nie ma zdolności sądowej i brak ten nie może być uzupełniony w żaden sposób. Nieusuwalny brak zdolności sądowej pozwanego prowadzi do odrzucenia pozwu, co oznacza, że traktuje się go, jakby nigdy nie został wniesiony.

Podstawa prawna. art. 199 § 1 pkt 3 kodeksu postępowania cywilnego.

Chciałoby się napisać: nie wolno pozywać zmarłych.

Dziecko zrobiło to niechcący, czy muszę płacić?

Kilka dni temu byłem z rodziną w pobliskim sklepie. W czasie zakupów mój 4-letni synek biegał między regałami i zrzucił z półki kilka szklanych butelek z napojami. Dwie z nich stłukły się. Czy jako rodzic odpowiadam za takie zniszczenia?

Jedną z podstawowych zasad prawa cywilnego jest, że sprawca szkody jest zobowiązany do jej naprawienia. Ta generalna reguła została jednak nieco zmodyfikowana w przypadku szkód, jakie spowodowały dzieci. Należy bowiem pamiętać, że zgodnie z wolą prawodawcy osoby, które nie ukończyły 13 roku życia, nie ponoszą odpowiedzialności za wyrządzone przez siebie straty.

Wprowadzone w tym zakresie rozwiązanie nie oznacza jednak, że sklepy są bezsilne w przypadku zniszczenia ich towaru przez dziecko. W sytuacji takiej, zgodnie z art. 427 Kodeksu cywilnego, obowiązek naprawienia powstałych szkód spoczywa na osobie, która jest zobowiązana do nadzoru nad małoletnim. Warto podkreślić, że ustawodawca, tworząc ten przepis, określił bardzo szeroki krąg podmiotów, które mogą być zobowiązane do zrekompensowania określonych strat. Do grupy tej niewątpliwie będą należeć rodzice. Trzeba jednak podkreślić, że redakcja przedstawianego przepisu pozwala na obciążenie odpowiedzialnością także innych osób, np. nauczyciela w czasie szkolnej wycieczki czy opiekuna na koloniach.

Warto jednak zastanowić się, czy sklep w każdym przypadku będzie mógł skutecznie domagać się zrekompensowania strat wyrządzonych przez dziecko klienta?

Ustawodawca nałożył na przedsiębiorców obowiązek zapewnienia odpowiednich warunków techniczno-organizacyjnych, pozwalających na zapoznanie się z oferowanymi produktami. Co za tym idzie, w niektórych przypadkach, pomimo wyrządzenia określonych szkód, konsument nie będzie musiał za nie odpowiadać. Będzie to miało miejsce np. w sytuacji, gdy towary zostały ustawione w formie niestabilnych konstrukcji lub nie zostały odpowiednio zabezpieczone. Warto jednak podkreślić, że każdy tego rodzaju przypadek musi być rozpatrywany w sposób indywidualny. Opisany wyjątek nie może być przywołany w każdej sytuacji. Trzeba bowiem pamiętać, że ogólna zasada jednoznacznie wskazuje na odpowiedzialność rodzica za szkody spowodowane przez jego dziecko.

Bardzo dobra wiadomość na wakacje i nie tylko

Od lat jednym z największych utrudnień dla podróżujących po Europie jest koszt roamingu danych, czyli opłaty pobieranej przez operatora za połączenia głosowe i przesyłanie danych. Dobra wiadomość jest taka, że od 1 lipca 2014 r. abonenci telefonii komórkowej podróżujący po krajach Unii Europejskiej, czyli w obrębie 27 Państw Członkowskich, zapłacą mniej za połączenia telefoniczne, wysyłanie SMS, a także korzystanie z Internetu. Korzystne zmiany zachęcą na pewno wielu użytkowników telefonów i smartphonów do częstszego korzystania z usług, a przede wszystkim z Internetu poza granicami własnego kraju. Działanie takie ma na celu ujednoczenie europejskiego rynku telekomunikacyjnego. Warto podkreślić fakt, że sam roaming obowiązywać będzie jedynie do końca przyszłego roku (15 grudnia 2015 r). Jeśli w przyszłość dojdzie do wyrównania stawek pomiędzy operatorami Polskimi a zagranicznymi, może się okazać, że bardziej korzystne dla konsumenta będzie zawarcie umowy z operatorem w innym kraju.

Korzystne zmiany w prawie, dotyczące nowych stawek za korzystanie z usług mobilnych w roamingu, które weszły w życie z dniem 1 lipca 2014 r., wynikają z Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) nr 531/2012 z dnia 13 czerwca 2012 r. w sprawie roamingu w publicznych sieciach łączności ruchomej. Dotychczas obowiązujące opłaty za usługi zostały obniżone zarówno na poziomie hurtowym (rozliczenia między operatorami), jak i detalicznym (koszt usługi poniesiony bezpośrednio przez konsumenta). Ile można zaoszczędzić dzięki nowym przepisom? Otóż ceny nie mogą przekraczać podanych w poniższej tabeli:

		w Euro bez VAT	w PLN bez VAT	w PLN z VAT
Poziom detaliczny (maksymalna stawka)	połączenia wychodzące (min)	0,19	0,79	0,97
	połączenia przychodzące (min)	0,05	0,20	0,25
	SMS	0,06	0,25	0,31
	MMS	0,20	0,83	1,02
	transmisja danych (MB)	0,20	0,83	1,02

Najbardziej widoczna zmiana dotyczy kosztów Internetu mobilnego za granicą. 1 MB przesyłanych danych kosztować będzie 1,02 zł, podczas gdy obecnie płacimy tego 2,3 zł. To samo dotyczy opłat za wiadomości MMS. Obniżka cen z 2,3 zł na 1,02 zł. Operator może pobierać opłatę za każdy wykorzystany megabajt danych rozliczając według kilobajtów. Zaś za MMS może być pobierana jedynie opłata jednostkowa.

Mniejsza, ale w praktyce dużo bardziej odczuwalna, obniżka cen dotyczy połączeń głosowych i wiadomości SMS. Połączenia wychodzące, kosztujące dziś 1,22 zł za minutę, od 1 lipca kosztować mają maksymalnie 97 gr. Za przychodzące zapłacimy zaś nie 36 gr, lecz 25 gr. Opłaty naliczane powinny być sekundowo zarówno dla połączeń wykonywanych, jak i odbieranych. Dla połączeń wykonywanych dostawca usług może określić minimalną długość pierwszego impulsu nieprzekraczającą 30 sekund. Za wysłanie międzynarodowej wiadomości tekstowej, kosztujące dziś 40 gr, po obniżce zapłacimy 31 gr. SMS przychodzące są bezpłatne.

Większość operatorów na bieżąco poinformowało różnymi kanałami swoich konsumentów o zmianach w cennikach. Warto pamiętać, że zmiany wynikające ze zmiany przepisów powszechnie obowiązujących **nie dają** konsumentowi prawa do zerwania umowy przed końcem okresu promocyjnego bez konieczności zwrotu ulgi promocyjnej.

Przed czym i kogo chroni ubezpieczenie komunikacyjne OC?

Każdy posiadacz pojazdu musi mieć ważną umowę ubezpieczenia komunikacyjnego OC. Odkładanie decyzji o zawarciu umowy przy jednoczesnym korzystaniu z pojazdu jest niedopuszczalne. Koniec kropka.

Posiadanie polisy uchroni nas przed roszczeniami odszkodowawczym ze strony poszkodowanych w sytuacji, gdy to my jesteśmy sprawcą kolizji lub wypadku. Za poszkodowanych w razie wypadku uznane zostaną nie tylko osoby podróżujące w pojeździe poszkodowanego, ale również ewentualnie zranieni piesi, a także właściciel uszkodzonego przez nasz pojazd ogrodzenia itd. Za poszkodowanych uznaje się również osoby, które doznają szkody na skutek zdarzenia podczas podróżowania w pojeździe sprawcy.

Z naszej polisy OC osobie lub osobom poszkodowanym zostanie wypłacone odszkodowanie za szkodę w mieniu, odszkodowanie za uszczerbek na zdrowiu. Z tej polisy zostaną pokryte koszty leczenia, wypłacona w razie konieczności renta, a także zadośćuczynienie za utratę osoby najbliższej.

Polisa OC może uprawniać do uzyskania odszkodowania również przez osoby podróżujące wraz ze sprawcą, jeżeli na skutek wypadku zostaną ranne.

W przypadku braku polisy OC obowiązek pokrycia tych wszystkich kosztów będzie spoczywał na sprawcy, a często są to kwoty sięgające setek tysięcy złotych.

Podróżując samochodem, należy zawsze pamiętać o zapięciu pasów bezpieczeństwa, dotyczy to również pasażerów, bowiem z jednej strony to nasze bezpieczeństwo, z drugiej zaś gwarancja, że należne nam odszkodowanie nie zostanie zmniejszone z powodu tzw. przyczynienia się do zakresu doznanych obrażeń. Zakład ubezpieczeń w każdej sprawie bada, czy niezapięcie pasów miało wpływ na rozmiar obrażeń. Brak pasów z reguły skutkuje obniżeniem należnego nam odszkodowania – często nawet o 50- 80 procent.

Problemy z liniami lotniczymi – odpowiedzialność przewoźnika za wykonanie zobowiązania

Korzystanie z usług linii lotniczych cieszy się w Polsce coraz większą popularnością, zwłaszcza podczas planowania wyjazdów urlopowych. Przewoźnicy lotniczy oferują nam swoje usługi nie tylko w ramach zorganizowanych imprez turystycznych, ale także wyjazdów indywidualnych.

O czym należy pamiętać, decydując się na skorzystanie z oferty danej linii lotniczej, aby – w razie pojawienia się kłopotów – prawidłowo i satysfakcjonująco dla nas rozwiązać problem?

Przede wszystkim pamiętajmy, że przewoźnik lotniczy, jak każdy przedsiębiorca zawierający umowę z konsumentem, odpowiada za jej właściwe i prawidłowe wykonanie. Odpowiedzialność ta może jednak

kształtować się odmiennie w różnych sytuacjach. Zgodnie z rozporządzeniem Parlamentu Europejskiego i Rady (WE) Nr 261/2004 linie lotnicze, poza odpowiedzialnością na zasadach ogólnych, odpowiadają m.in. za odmowę przyjęcia na pokład, za odwołanie lotu oraz za jego opóźnienie.

Oczywiście dotyczy to sytuacji, gdy konsument odlatuje z lotniska znajdującego się na terytorium państwa członkowskiego UE lub państw Europejskiego Obszaru Gospodarczego (Lichtenstein, Islandia, Norwegia) albo znajdującego się na terytorium Szwajcarii oraz do pasażerów odlatujących z lotniska znajdującego się w kraju trzecim i lądujących na lotnisku znajdującym się na terytorium państwa członkowskiego UE/EOG albo znajdującego się na terytorium Szwajcarii lub przewoźnik obsługujący dany lot jest przewoźnikiem z państwa członkowskiego UE/EOG/ albo ze Szwajcarii.

W przypadku wystąpienia którejś z wymienionych wcześniej niekorzystnych dla konsumenta okoliczności pasażerowi przysługuje prawo do złożenia reklamacji i domagania się stosownej rekompensaty za nieprawidłowe wykonanie zobowiązania.

Jeśli przewoźnik lotniczy ma uzasadnione powody, by przewidzieć odmowę przyjęcia pasażera na pokład, bo na przykład sprzedano więcej biletów niż jest miejsc w samolocie (bardzo często stosowany przez wiele linii lotniczych, szczególnie w sezonie wakacyjnym, overbooking, tzw. nadrezerwacja), wówczas powinien zwrócić się do konsumenta o rezygnację z jego rezerwacji. W pierwszej kolejności należy znaleźć osoby, które zgodzą się zrezygnować ze swojej rezerwacji w zamian za uzyskanie korzyści, obejmującej pełny zwrot należności lub zmianę lotu. Gdyby porozumienie takie nie było możliwe, przewoźnik lotniczy ma obowiązek niezwłocznie wypłacić pasażerowi odszkodowanie w kwocie od 250 do 600 euro, w zależności od długości (w km) zarezerwowanego lotu. Dodatkowo do zadań przewoźnika należy udzielenie pomocy w zakresie uzyskania zwrotu wpłaconych należności za bilet lub zmiany planu podróży, a także obowiązek opieki, wynikający z niewykonania zobowiązania.

W przypadku odwołania lotu, pasażerom, których to odwołanie dotyczy, przewoźnik powinien udzielić przede wszystkim pomocy w uzyskaniu zwrotu wpłaconych należności za całość lub część nieodbytej podróży oraz za część lub części już odbyte, jeśli lot nie służy już dłużej jakiegokolwiek celowi związanemu z pierwotnym planem podróży pasażera, wraz z lotem powrotnym do pierwszego miejsca odlotu w najwcześniejszym możliwym terminie. Ponadto, w przypadku odwołania lotu, pasażer ma prawo wyboru pomiędzy zmianą planu podróży, na porównywalnych warunkach, do miejsca docelowego, w najwcześniejszym możliwym terminie lub zmianą planu podróży na porównywalnych warunkach, do miejsca docelowego, w późniejszym terminie dogodnym dla pasażera, w zależności od dostępności wolnych miejsc. Oprócz tego pasażerowi przysługuje prawo otrzymania bezpłatnych posiłków oraz napojów w ilościach adekwatnych do czasu oczekiwania, a także możliwość bezpłatnego

wykonania dwóch rozmów telefonicznych, dwóch dalekopisów, dwóch przesyłek faksowych lub e-mailowych. Jeśli zaś zmiana trasy powoduje, iż nowy czas startu ma nastąpić co najmniej jeden dzień po planowanym starcie odwołanego lotu, pasażerowie otrzymują bezpłatne zakwaterowanie w hotelu, a także bezpłatny transport pomiędzy lotniskiem a miejscem zakwaterowania. Mogą ponadto domagać się odszkodowania w wysokości od 250 do 600 euro, wypłacanego w gotówce, elektronicznym przelewem bankowym, przekazem bankowym lub czekami bankowymi albo, za pisemną zgodą pasażera, w bonach podróży lub w formie innych usług.

Analogiczne uprawnienia jak w przypadku osób, których lot został odwołany (poza prawem do uzyskania odszkodowania), przysługują pasażerom, których lot opóźnia się w stosunku do planowanego startu od dwóch do co najmniej pięciu godzin.

W przypadku wystąpienia problemów, związanych z egzekwowaniem praw konsumenta, dotyczących odmowy przyjęcia na pokład, odwołania lub dużego opóźnienia lotu należy skontaktować się z Komisją Ochrony Praw Pasażerów działającą przy Urzędzie Lotnictwa Cywilnego. Dodatkowo, aby wyegzekwować przysługujące konsumentowi uprawnienia, należy sporządzić pisemną reklamację do przewoźnika, zawierającą opis stanu faktycznego, czyli zdarzenia, do którego doszło, oraz wskazane żądanie. Zgodnie z obowiązującymi przepisami przewoźnik powinien odpowiedzieć na reklamację w terminie zawartym w swoim wewnętrznym regulaminie. Jeśli konsument takiej odpowiedzi nie otrzyma lub nie będzie ona uwzględniała roszczeń zgłoszonych przez konsumenta, wówczas może zwrócić się do najbliższego oddziału terenowego Federacji Konsumentów lub do Europejskiego Centrum Konsumentckiego (w przypadku sporu z przewoźnikiem zagranicznym) z prośbą o interwencję 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