

NEWSLETTER FEDERACJI KONSUMENTÓW NUMER 16/2014

Dawno dawno temu Federacja Konsumentów wydała ulotkę, dotyczącą ochrony danych osobowych, pod tytułem *Prywatność to prawo do pozostawienia w spokoju*. To, co w niej pisaliśmy, dziś brzmi trochę śmiesznie, bo chociażby Internet wtedy dopiero u nas raczkował, a o niektórych produktach i usługach nikt nie słyszał. Niby wszyscy wiemy, że nasze dane to towar i to cenny, którym można handlować i przetwarzać je do różnych celów, nie zawsze uczciwie. Ale często zapominamy, jak wiele „śladów” pozostawiamy codziennie, podpisując umowy, logując się w różnych serwisach, zamawiając coś na odległość, wypełniając karty lojalnościowe w sklepach, biorąc udział w przeróżnych konkursach... Tysiące sytuacji.

Dane osobowe a umowa z operatorem telekomunikacyjnym

Administrator danych osobowych może je przetwarzać, jeżeli istnieje ku temu podstawa prawna legalizująca takie działanie. Musi ona znajdować odzwierciedlenie w brzmieniu powszechnie obowiązujących aktów prawnych takich jak ustawa.

Co w takim razie może operator telekomunikacyjny?

Może pozyskiwać i przetwarzać następujące dane osobowe konsumentów:

- imię i nazwisko,
- imiona rodziców,
- miejsce i data urodzenia,
- adres miejsca zamieszkania i adres korespondencyjny, jeśli jest on inny niż zamieszkania,
- w przypadku obywatela RP numer ewidencyjny PESEL,
- nazwa, seria i numer dokumentu potwierdzającego tożsamość, a w przypadku cudzoziemca numer paszportu lub karty pobytu,

- zawarte w dokumentach potwierdzających możliwość regulowania zobowiązań finansowych wobec operatora telekomunikacyjnego.

Operator może, ale za zgodą konsumenta, pozyskiwać i przetwarzać również inne dane, np. adres mailowy, numer konta bankowego, numery telefonów kontaktowych. Przy zawieraniu umowy każdy z operatorów wymaga od nas dowodu osobistego oraz dokumentu potwierdzającego naszą „wypłacalność”. Jakże to mogą być dokumenty? Ich lista jest bardzo długa. Poczynając od umowy o pracę bądź dokumentów potwierdzających nasze dochody, czyli np. inna umowa cywilnoprawna, lub ostatnich 2 opłaconych rachunków za gaz albo energię elektryczną.

Operator nie poprzestaje na zapoznaniu się przez jego przedstawiciela handlowego z wyżej wymienionymi dokumentami. Może on wykonać kserokopię tych dokumentów i najczęściej to robi. Główny Inspektor Ochrony Danych Osobowych uważa, że sama czynność kserowania nie budzi wątpliwości, bowiem nie ma różnicy, czy pracownik operatora dokona kserokopii dokumentu czy dane te przepisze. Nie ma jednak potrzeby, aby operator kopiował dokumenty w całości, bez zasłonięcia danych wrażliwych, które nie zostały wyżej wymienione, np. nasze zdjęcie, wzrost i kolor oczu. Operator potrzebuje na to odrębnej zgody, którą czasami umieszcza w treści regulaminu.

W czym problem? Dlaczego taka praktyka może być niebezpieczna? Posiadając wymienione dane można założyć na kogoś konto w banku i wyłudzić kartę, a nawet wziąć kredyt online. Nieuczciwy przedstawiciel handlowy może uzupełnić naszymi danymi także formularz innej umowy, o której nie mamy pojęcia, np. ubezpieczenia. Jest też dodatkowe zagrożenie związane z żądanym często do okazania drugim dokumentem potwierdzającym naszą tożsamość, którym czasami jest karta kredytowa. Sprzedawca może skserować jedną stronę karty, zawierającą nasze dane, ale absolutnie nie obie strony karty, bo wtedy pozyska dane wrażliwe - numer karty, datę jej ważności oraz kod CVC. To nie tylko naruszenie prywatności, ale gdyby takie informacje trafiły w ręce osoby nieuczciwej, mogłaby na nasze konto zrobić pokaźne zakupy w Internecie.

Jak zawsze musimy być uważni, co podpisujemy. Czasami nawet nie zdajemy sobie sprawy z tego, co zupełnie nieświadomie wręczamy innym i jak łatwo możemy paść ofiarą nieuczciwej osoby.

Romans operatorów telekomunikacyjnych z bankami

Każdy zapewne zauważył reklamy operatorów, którzy sprzedają coraz szerszy pakiet usług. W ramach umowy operator oferuje nam już nie tylko promocyjne ceny na połączenia w kraju i w roamingu, darmowe SMS i MMS czy korzystny pakiet internetowy. Obecnie reklamy informują nas, że możemy zrobić tańsze zakupy w wybranej sieci sklepów, dostać korzystny kredyt gotówkowy itp.

Zażyłość banków i telekomów nie musi się nam podobać. Jest to jednak nieuniknione. T-Mobile stworzył spółkę T-Mobile Usługi Bankowe wraz z grupą Alior, mBank wspólnie z Orange pracuje nad nowym bankiem, natomiast Plus ma w swojej grupie kapitałowej Plus Bank. Zapewne banki nie poprzestaną na wymianie informacji jedynie z operatorami telekomunikacyjnymi, a zapukają do drzwi m.in. firm energetycznych.

Jaki jest cel tworzenia takich konsorcjów? Wspólne instytucje finansowe mają m.in. na celu wymianę danych o klientach. Po co? Bo bankom przestały wystarczyć dane, które uzyskują z Biura Informacji Kredytowej. Przecież część konsumentów po raz pierwszy pragnie zawrzeć umowę kredytu, czyli ten rejestr nie pozwala zweryfikować, czy potencjalny klient będzie spłacał kredyt, czy nie. Natomiast z Biura Informacji Gospodarczej banki mogą dowiedzieć się, czy spłaca on rzetelnie rachunki za prąd, gaz i usługi telekomunikacyjne. Jeśli komuś zdarza się spóźnić z zapłatą jakiegoś rachunku, to może mieć utrudnione relacje ze wszystkimi pozostałymi firmami. Na przykład zostaliśmy wpisani do takiego rejestru, ponieważ, co prawda, nie zapłaciliśmy faktury, ale nie zrobiliśmy tego dlatego, że operator nie świadczył nam usługi. Operator mając jednak świadomość ryzyka procesowego, zamiast skierować sprawę do sądu, woli wpisać nas na listę dłużników.

O czym trzeba pamiętać? Handel danymi możliwy jest jedynie za pisemną zgodą klienta. Niestety większość konsumentów podpisuje umowy bez czytania, przed czym wciąż przestrzegamy, zawierające takie zgody skrzętnie przemycone do treści naszej umowy. Wyrażona przez nas zgoda na używanie danych osobowych może wpłynąć niekorzystnie m.in. na wysokość rat kredytu.

Weryfikacja umowy któregośkolwiek operatora telekomunikacyjnego pozwala stwierdzić, że -składając podpis pod umową - wyrażamy kilka do kilkunastu zgód na różne rzeczy. Przykładem takiego zapisu jest np.: *„Niniejszym wyrażam zgodę na udostępnianie moich danych osobowych do BIK w celu sporządzenia przez BIK punktowej oceny na podstawie posiadanych przez BIK, a dotyczących mnie informacji stanowiących tajemnicę bankową (...) oraz na przekazanie przez BIK do P4 wskazanej powyżej oceny punktowej w celu oceny mojej wiarygodności płatniczej”*.

Zgody oczywiście można nie wyrazić. Jednak z tego powodu nie będziemy mieli okazji skorzystania z jakiejś atrakcyjnej promocji. I wszystko odbędzie się zgodnie z literą prawa.

Jak się chronić przed nieuzasadnionym zbieraniem i przetwarzaniem danych osobowych?

Krok 1. Zwracamy uwagę na podpisywane przez nas oświadczenia. Nie na wszystko musimy się zgadzać. A operator nie wszystkie dane musi posiadać.

Krok 2. Wyrażając zgodę, miejmy pełną świadomość tego, na co i komu się zgadzamy. Klauzula powinna być przedstawiona w sposób jasny i klarowny.

Krok 3. Pamiętajmy, że w każdym momencie możemy wycofać zgodę na przetwarzanie danych osobowych w celach marketingowych. Pisemne oświadczenie należy wystąpić do operatora.

Krok 4. Uważajmy przy zawieraniu umów przez telefon. Nie wiemy, kto siedzi po drugiej stronie. Dane osobowe potwierdzajmy tylko wtedy, jeśli jesteśmy pewni zawierania umowy. Nasz numer może znajdować się w Ogólnopolskim Spisie Abonentów jedynie wtedy, gdy wyraziliśmy na to zgodę.

Krok 5. Tajemnica telekomunikacyjna. Operator jest zobowiązany do jej zachowania. Dlatego w pismach reklamacyjnych tak istotne jest podawanie danych identyfikacyjnych, aby operator miał pewność, że udziela odpowiedzi nam, a nie przypadkowej osobie. Zwłaszcza, że możemy żądać od operatora np. billingu połączeń wychodzących. A tak na marginesie - billingu połączeń przychodzących nie otrzymamy nigdy.

Krok 6. SPAM. Niezamówiona Informacja handlowa stanowi czyn nieuczciwej konkurencji. Możesz wnieść sprzeciw przeciwko udostępnianiu Twoich danych.

Krok 7. W przypadku każdego naruszenia należy zawiadomić Głównego Inspektora Ochrony Danych Osobowych (www.giodo.gov.pl). Bliższe informacje można uzyskać, dzwoniąc na infolinię: numer 22 860 70 70.

„Podrzuci pan?”

Pan Krzysztof bardzo często jeździ samochodem. Aby uprzyjemnić sobie czas spędzany w podróży wielokrotnie zabierał autostopowiczów. Niektóre z przewożonych osób proponowały kierowcy drobne kwoty „na paliwo”. Tak było też w dniu, w którym wioząc autostopowicza pan Krzysztof miał wypadek. W jego samochodzie urwało się koło i pojazd uderzył w drzewo. W wyniku tego zdarzenia poszkodowany pasażer doznał poważnych uszkodzeń kręgosłupa. Uraz ten będzie wymagał długiego, bardzo kosztownego leczenia i rehabilitacji. Kto będzie odpowiadał finansowo za tę sytuację?

Nie można odpowiedzieć jednym zdaniem, bo przedstawiany problem ma złożony charakter. W zdecydowanej większości przypadków podwiezienie autostopowicza będzie kwalifikowane jako tzw. „przejazd grzecznościowy”. Sytuacja taka ma miejsce, gdy kierowca pomaga pasażerowi bez żadnych korzyści majątkowych, kierując się na przykład chęcią spędzenia podróży w miłym towarzystwie. W

przypadku tego rodzaju przewozów, gdyby zdarzył się wypadek, aby autostopowicz skutecznie mógł dochodzić swoich roszczeń od kierowcy, będzie musiał wykazać jego winę.

Sytuacja pana Krzysztofa jest jednak bardziej skomplikowana. Ponieważ przyjął proponowaną przez pasażera kwotę pieniędzy, przejazd ten nie będzie mógł być zakwalifikowany jako grzecznościowy. W takim przypadku następuje istotne rozszerzenie odpowiedzialności ciężącej na kierowcy. Zgodnie z przepisami prawa będzie on bowiem odpowiadał na tak zwanej „zasadzie ryzyka”. Oznacza to, że - by skutecznie dochodzić roszczeń - autostopowicz nie będzie musiał wykazywać, że do kolizji doszło z winy prowadzącego pojazd. Taka sytuacja powoduje tym samym, że kierowca będzie odpowiadał także za zdarzenia, w których jego zachowanie było całkowicie poprawne, a kolizja powstała np. w wyniku usterki technicznej.

Analizując przypadek pana Krzysztofa w świetle przedstawionych zasad, należy stwierdzić, że zabrany przez niego autostopowicz będzie mógł skutecznie dochodzić swoich roszczeń. Oczywiście, jeśli kierowca pojazdu wykupił ubezpieczenie OC, co – przypominamy – jest absolutnie obowiązkowe, sporną kwotę wypłaci ubezpieczyciel. Warto jednak pamiętać, że chociaż gwarantowane kwoty ubezpieczeniowe są wysokie, w skrajnych przypadkach, przy długiej rehabilitacji mogą ulec wyczerpaniu. W takiej sytuacji osobą zobowiązaną do opłacenia dalszych kosztów leczenia będzie sam kierowca. W praktyce przypadki takie zdarzają się dość rzadko. Warto jednak pamiętać o tym ryzyku, kiedy następnym razem będziemy chcieli zabrać w podróż napotkanego na drodze autostopowicza.

Zakupy w Internecie – jeszcze kilka zdań przypomnienia

Gdy kupujemy w sklepie internetowym, towar możemy zwrócić bez podania przyczyny. Po prostu konsumentowi przysługuje prawo do odstąpienia od umowy. Należy w tym celu przed upływem 10 dni wysłać przedsiębiorcy stosowne oświadczenie, najlepiej listem poleconym, i odesłać towar - na zwrot samego towaru mamy 14 dni od odstąpienia.

Sprzedawca zwraca konsumentowi pieniądze za sam towar, a także koszt dostawy, jeżeli konsument go poniósł. Obowiązek zwrotu kosztów dostawy potwierdził w swoim wyroku Trybunał Sprawiedliwości Unii Europejskiej, jak również wynika on z naszych przepisów krajowych. Często przedsiębiorcy o tym „zapominają”.

Nowa ustawa z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta, która wchodzi w życie 25 grudnia 2014 r., termin na odstąpienie od umowy zawartej na odległość wydłuża do 14 dni. Przewiduje także obowiązek zwrotu kosztów dostawy, ale z ograniczeniem: przedsiębiorca będzie miał obowiązek zwrotu takiego

kosztu do wysokości zwykłego najtańszego sposobu dostarczenia oferowanego przez przedsiębiorcę. Jeżeli więc sprzedawca oferuje dostawę pocztą za 10 zł lub kurierem za 20 zł, konsument nie będzie mógł żądać zwrotu kwoty wyższej niż 10 zł, gdy wybierze dostawę kurierem.

W końcu można upaść,

czyli co zmienia się w upadłości konsumenckiej

Nie wiem, co mamy robić? Moja teściowa wpadła w pętlę zadłużenia. Długo nikomu się nie przyznawała, że ma jakiegokolwiek kłopoty finansowe. Gdy w końcu sprawa się wydała, skala problemu przerosła nas z żoną. Teściowa zawarła w ciągu ostatnich trzech lat 22 umowy kredytu i pożyczki. Łączne zadłużenie wynosi 96 000 zł. Głównie brała kolejne pożyczki na spłatę bieżących rat, których nie dawała rady opłacić z małej emerytury. I tak to się zaczęło. Od kredytu na zakup komputera dla wnuczka. Teraz na emeryturze jest zajęcie komornicze i teściowej pozostaje jedynie 660 zł na życie. Non stop telefony z pogrózkami od firm windykacyjnych, banków i firm pożyczkowych. Próbowaliśmy negocjować z wierzycielami, poszliśmy po poradę do prawnika, chcieliśmy złożyć wniosek o upadłość. Okazało się, że nie będzie to możliwe, ponieważ teściowa nie ma żadnego wartościowego majątku i sąd oddali wniosek z uwagi na brak środków, które pokryją koszty postępowania wycenione na 10.000 zł. To dla kogo jest to postępowanie upadłościowe, dla bogaczy?

Opisana przez konsumenta kwestia jest dobrze znana Federacji Konsumentów. Problem nadmiernego zadłużenia, który pojawił się po wielkim bumie kredytowym i następującym po nim kryzysie na rynku finansowym, dotyka coraz większej liczby gospodarstw domowych. Stale rośnie liczba gospodarstw domowych nie regulujących terminowo swoich zobowiązań. Wiele osób z powodu kłopotów finansowych ucieka w tzw. szarą strefę. Jest to wynikiem nie tylko niechęci konsumentów do spłacania długów, ale głównie ich bezradności. Brak zdolności kredytowej, firmy pożyczkowe obiecujące magiczne wyjście z problemów, prawie niemożliwe negocjacje z wierzycielami, komornikami czy brak możliwości skorzystania narzędzi restrukturyzacyjnych. Do tego wprowadzona w 2009 r. do polskiego systemu prawa procedura tzw. upadłości konsumenckiej, która w praktyce okazała się praktycznie nie do zastosowania.

Na szczęście w dniu 23 września 2014 r. Prezydent RP podpisał zmianę wadliwych przepisów i polski konsument otrzymał łatwiejszy dostęp do procedury ogłoszenia upadłości w sytuacji nadmiernego zadłużenia. Będzie to nowa szansa dla osób, które popadły w kłopoty finansowe nie ze swojej winy. Nowy start dla wielu osób, także dla bohaterki naszego artykułu.

Co uległo zmianie?

Postępowanie o ogłoszeniu upadłości osoby fizycznej zostało zdecydowanie bardziej uproszczone. Zmienione zostały przesłanki dopuszczalności ogłoszenia upadłości, czyli kiedy możemy ogłosić upadłość konsumencką. Konsument, który nie jest w stanie terminowo regulować znacznej części swoich zobowiązań, czyli popadł w stan niewypłacalności, nie ze swojej winy lub nie w wyniku swego rażącego niedbalstwa, może złożyć wniosek o ogłoszenie upadłości. Nawet gdy konsument jest „winny”, czyli zachodzą przesłanki wykluczające, sąd może w wyjątkowych przypadkach ogłosić upadłość takiej osoby.

Także wiele zmieniło się w zakresie kosztów postępowania. Najważniejsze, że nowe rozwiązanie nie dyskwalifikuje na wstępie konsumentów, którzy nie posiadają majątku wystarczającego na zabezpieczenie kosztów samego postępowania. Obostrzenie to powodowało bardzo duży odsetek oddalanych wniosków o ogłoszenie upadłości. Jeżeli konsument nie posiada majątku lub środków na pokrycie kosztów postępowania, sąd może zdecydować o pokryciu tych kosztów tymczasowo ze środków Skarbu Państwa, które potem dopisuje się do listy długów konsumenta i spłaca wraz z innymi wierzytelnościami w planie spłaty. Także bohaterka naszego artykułu mogłaby złożyć wniosek o ogłoszenie upadłości bez obawy, że sąd oddali jej wniosek z uwagi na tzw. ubogość masy.

Poza tą ogromnie pozytywną zmianą zdecydowanie zmniejszone zostało wynagrodzenie syndyka za jego pracę wykonaną w trakcie postępowania. Obniżeniu uległa także opłata od wniosku z 200 zł do wysokości opłaty podstawowej: 30 zł.

Skrócony zostaje także okres, w którym upadły konsument będzie zobowiązany do dokonywania spłat na rzecz wierzycieli z 5 do 3 lat. Po wykonaniu takiego planu spłaty sąd umarza pozostałe zobowiązania konsumenta.

Sąd może nawet w szczególnych przypadkach, gdy sytuacja życiowa upadłego na to wskazuje, zdecydować o umorzeniu pozostałych zobowiązań upadłego bez ustalania planu spłat.

Gdy do majątku upadłego należy nieruchomość, w której konsument zamieszkuje, niestety będzie musiała ona zostać sprzedana. Jednak z kwoty sprzedaży sąd wydzieli upadłemu kwotę odpowiadającą nawet 24-miesięcznemu czynszowi najmu, aby konsument mógł wynająć mieszkanie. Poprzednio okres ten nie przekraczał 12 miesięcy.

Pozytywnym rozwiązaniem jest także wprowadzenie możliwości zawarcia układu z wierzycielami na wniosek upadłego w trakcie postępowania. Może to pozwolić np. na zachowanie mieszkania przy uzgodnieniu z wierzycielami takiego rozwiązania.

W dużym uproszczeniu, postępowanie wygląda zatem tak. Wniosek upadłego, postanowienie o ogłoszeniu upadłości, ustalenie i wycena majątku upadłego przez syndyka, sprzedaż majątku dłużnika, ustalenie planu spłat na rzecz wierzycieli, po wykonaniu planu spłat umorzenie zobowiązań. W niektórych przypadkach rezygnacja z planu spłat lub też zawarcie układu z wierzycielami.

Ustawa dokonująca zmiany przepisów dotyczących upadłości konsumenckiej wejdzie w życie po upływie 3 miesięcy od jej ogłoszenia, co oznacza, że pierwsze wnioski pod rządami nowych przepisów mogą zostać złożone pod koniec tego roku.

Zmiana sprzedawcy energii

Gehenny konsumentów ciąg dalszy

Pomimo że tematem zainteresowały się już media, liczba osób, które zgłaszają się z prośbą o pomoc do Federacji Konsumentów, nie maleje. Pojawiają się tylko nowe metody działania nieuczciwych

akwizytorów. W szczególności sytuacja dotyczy ludzi w podeszłym wieku. Ufnych i dobrze wychowanych. Czasem same te osoby oraz ich krewni dowiadują się, co się stało, długie miesiące po zajściu całego zdarzenia.

Co się teraz mówi konsumentom ?

Loteria

Pan Ryszard otrzymał telefon, z którego wynikało, że Przedsiębiorstwo energetyczne, z którym ma zawartą umowę, zorganizowało loterię dla klientów, którzy regularnie i od wielu lat płacą faktury. Głos w słuchawce poinformował, że Pan Ryszard został wylosowany, a nagrodą jest stały rabat na energię. Oczywiście trzeba jedynie się zgodzić i podpisać potwierdzenie odbioru nagrody. Akwizytor z dokumentami był już następnego dnia. Szybko wszystko wypełnił i pogratulował. Po miesiącu okazało się, że nie było czego. Pan Ryszard nie pokwitował odbioru nagrody, a podpisał umowę z nowym sprzedawcą energii. Na mniej korzystnych warunkach. Pani w biurze obsługi nowego sprzedawcy miała mu do powiedzenia tylko tyle, że jeżeli zrezygnuje, będą dochodzić zapłaty kary. A poza tym wita go w gronie klientów.

Odczyt licznika

Pani Sabina również odebrała telefon. Okazało się, że przedsiębiorstwo energetyczne źle spisało licznik. Przyjdą jeszcze raz, żeby skorygować fakturę. Starą zabiorą i wyślą nową. Osoba, która przyszła, istotnie spisała coś z licznika, wzięła fakturę i poprosiła o podpisanie protokołu, „żeby firma wiedziała, że naprawdę u Pani byłam”. Pani Sabina podpisała ... umowę z nowym sprzedawcą energii. Całkowicie nieświadomie. Również jedyne, co firma mogła dla niej zrobić, to powitać w gronie nowych klientów i zagrozić zapłatą kary umownej w przypadku rezygnacji.

Pomoc społeczna

Pana Kazimierza miły człowiek odwiedził w mieszkaniu. Powiedział, że wie, że jest mu ciężko, że ma emeryturę tak małą, że z trudem opłaca rachunki. I dlatego, jako że idą wybory, rząd postanowił zainteresować się losem takich ludzi i wprowadził nową taryfę dla osób biednych i chorych. Opłata za kilowatogodziny tylko. W dodatku mniejsza. Pan Kazimierz ochoczo podpisał, po czym został powitany w gronie nowych klientów.

Nadpłata

Pani Maria przez telefon dowiedziała się, że ma nadpłatę na koncie klienta w przedsiębiorstwie energetycznym. Żeby dostać pieniądze z powrotem, trzeba złożyć wniosek. Firma wie, że to uciążliwe, więc sama go przyniesie. Witamy w gronie nowych klientów.

Jaki wspólny mianownik mają te historie ?

Niestety przede wszystkim ofiarami takich praktyk padają osoby starsze. Jednak to nie wiek, a konkretny zestaw cech determinuje podatność na nieuczciwe praktyki. Ich ofiarami padają przede wszystkim osoby uczciwe i dobrze wychowane. Takie, które zakładają, że gość, jak traktują akwizytorów, nie przyszedł, aby kogokolwiek oszukiwać w jego domu. Z natury rzeczy osoba taka będzie bardziej ufna. Nie ma również, co ukrywać, że to osoby starsze przywiązują większą wagę do ustnych ustaleń i danego słowa. Dla wielu z nich czytanie umowy na oczach akwizytora, żeby zweryfikować, czy przypadkiem nas nie okłamał, jest zachowaniem niegrzecznym i przejawem złych manier.

Ważne jest również to, że osoby, które uświadamiają sobie, że zostały wprowadzone w błąd, nie bały się i nie wstydziły opowiedzieć o tym swoim bliskim. Bardzo wiele zgłoszeń, które trafiają do Federacji Konsumentów, to zgłoszenia najbliższych osób, które zostały poszkodowane. Z reguły bliscy poszkodowanych o całym zdarzeniu dowiadują się przez przypadek, długo po momencie zawarcia umowy. To bardzo utrudnia wyjaśnienie całej sprawy i podjęcie stosownych kroków. Biorąc pod uwagę skalę zjawiska, narażonych na jego skutki jest bardzo wiele osób. Rozmawiajmy z bliskimi!

O czym należy pamiętać, gdy znajdziemy się w podobnej sytuacji ?

Przede wszystkim

Od umowy zawartej poza lokalem przedsiębiorstwa można odstąpić w terminie 10 dni od momentu jej podpisania (*podst. prawna art. 2 Ustawy z dnia 2 marca 2000 r. o ochronie niektórych praw konsumentów oraz o odpowiedzialności za szkodę wyrządzoną przez produkt niebezpieczny*). W tym celu najpóźniej dziesiątego dnia należy złożyć osobiście lub nadać na pocztę pisemne, podpisane własnoręcznie **oświadczenie o odstąpieniu od umowy** zawartej poza lokalem przedsiębiorstwa.

Niestety z reguły osoby, które padły ofiarą takich praktyk, dowiadują się o tym fakcie znacznie później.

Osoba wprowadzona w błąd może także uchylić się od skutków swojego oświadczenia woli na podstawie art. 84 Kodeksu cywilnego. Chodzi o sytuacje, w których - gdyby składający oświadczenie woli (konsument) nie działał pod wpływem błędu (wywołanego przez inne osoby) i oceniał sprawę rozsądnie - nie złożyłby oświadczenia tej treści (nie podpisałby dokumentu, wiedząc, że jest to umowa z nowym sprzedawcą). W tym celu należy również na piśmie złożyć **oświadczenie o uchyleniu się od skutków**

prawnych oświadczenia woli złożonego pod wpływem błędu. Termin na dokonanie czynności wynosi rok od momentu, w którym konsument dowiedział się o wprowadzeniu w błąd.

Federacja Konsumentów

ul. Ordynacka 11 lokal 1

00-364 Warszawa

Tel. 22 827 11 73

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