Biuletyn nr 5 – czerwiec 2014
Projekt „Obywatel senior”
realizowany przez Stowarzyszenie „Rodzina Kolpinga w Bochni”

Senior świadomy konsument

Projekt realizowany przy wsparciu Szwajcarii w ramach szwajcarskiego programu współpracy z nowymi krajami członkowskimi Unii Europejskiej.

SWISS CONTRIBUTION

ECORYS

Euroregion Bałtyk

Uwaga !
Dnia 25 grudnia 2014 roku wejdzie w życie ustawa z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta, która zmieni m. in. zasady odstępowania od umowy zawieranej poza lokalem i składania reklamacji towarów przez konsumentów.

Czy znasz kogoś, kto by nie dokonywał zakupów, nie korzystał z własnego telefonu, nie był odbiorcą gazu, prądu, nie miał konta w banku, nie naprawiał samochodu w warsztacie usługowym, nie oddawał ubrań do pralni ? Wszyscy jesteśmy konsumentami. Dlatego tak ważna jest znajomość praw, jakie nam przysługują jako konsumentom.

Definicja konsumenta znajduje się w Kodeksie cywilnym. Art. 22[1] KC stanowi, że za konsumenta uważa się osobę fizyczną, dokonującą czynności prawnej nie związanej bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub zawodową. Czynnościami prawnymi z udziałem konsumentów są w praktyce umowy. Oznacza to, że jeśli dana osoba nie prowadzi działalności gospodarczej lub zawodowej, to każda umowa przez nią zawarta będzie czynnością dokonaną przez konsumenta.

Z uprawnień konsumenckich możemy jednak korzystać tylko wtedy, jeśli drugą stroną stosunku prawnego jest przedsiębiorca

Przykład 1

Pani Janina kupiła w sklepie kosiarkę do trawy, jednak kosiarka okazała się wadliwa. Ponieważ drugą strona umowy zawartej przez panią Janinę jest przedsiębiorca prowadzący sklep – pani Janina będzie mogła dokonywać reklamacji na zasadach dotyczących konsumentów.

Przykład 2

Pan Jan kupił od sąsiada kosiarkę, która okazała się wadliwa. Obaj panowie nie prowadzą działalności gospodarczej ani zawodowej, więc obaj są konsumentami. Jednak pan Jan w tym przypadku nie będzie mógł korzystać z uprawnień konsumenckich, gdyż drugą stroną zawartej przez niego umowy nie jest przedsiębiorca. Nie oznacza to, że pan Jan nie będzie miał żadnych uprawnień z tego tytułu że kupił wadliwy przedmiot– jednak uprawnienia te będzie mógł realizować na innych zasadach niż dotyczących konsumentów.

To rozróżnienie jest bardzo ważne, bo pozwoli ustalić, kiedy jako konsumenci będziemy mogli korzystać z uprawnień konsumenckich.

Nie tylko zakupy...

Należy pamiętać także, że z uprawnień konsumenckich korzystamy nie tylko w razie dokonywania zakupów. Gdy zawieramy umowę usługi, kredytu, ubezpieczenia, itd. – również możemy korzystać ze statusu konsumenta.

Umowy poza lokalem przedsiębiorstwa

Praktyka pokazuje, ze wielu seniorów ma problem z zakupami dokonywanymi na różnego rodzaju prezentacjach. Standardowy scenariusz wygląda

następująco: jakaś firma organizuje w danej miejscowości pokaz, na który zaprasza (np. telefonicznie) potencjalnych klientów. Nierzadko takie zaproszenie jest poparte ofertą np. bezpłatnego badania, degustacji lub innej atrakcji. Na prezentacji pokazywany jest jakiś produkt, przy czym przedstawiane są jego wyjątkowe właściwości, niekiedy przekazywane też informacje o trudnej dostępności danego produktu, itd. W końcu zawierane są umowy z konsumentami. Ponieważ jednak produkty te są dość drogie, a mało kto dysponuje przy sobie np. kwotą kilku tysięcy zł, zawierana jest także umowa kredytu, którego celem jest sfinansowanie rat na zakup produktu. Konsument wraca szczęśliwy do domu i... czasami dopiero wtedy przychodzi czas na refleksję. Okazuje się, że np. rata z tytułu dokonanego zakupu to równowartość miesięcznych wydatków na rachunki za niektóre media, zakupione garnki nie są wcale tak potrzebne lub tak „cudowne" jak pierwotnie się zdawało. Bywa też, że analogiczny towar jest dostępny w sklepach po cenie znacznie niższej. Czy można wycofać się z zawartej pochopnie umowy ?

Rozwiązanie tego problemu jest bardzo proste: jeśli umowa jest zawarta poza lokalem przedsiębiorstwa (a przez lokal przedsiębiorstwa rozumie się miejsce do obsługiwania publiczności oznaczone zgodnie z przepisami o działalności gospodarczej), konsument ma prawo odstąpić od zawartej umowy na zasadach określonych ustawą z dnia 2 marca 2000 r. o ochronie niektórych praw konsumentów oraz o odpowiedzialności za szkodę wyrządzoną przez produkt niebezpieczny. Art. 2 ust. 1 ustawy stanowi, że konsument zawarł umowę poza lokalem przedsiębiorstwa, może od niej odstąpić bez podania przyczyn, składając stosowne oświadczenie na piśmie w terminie dziesięciu dni od zawarcia umowy. Do zachowania tego terminu wystarczy wysłanie oświadczenia przed jego upływem. W razie odstąpienia od umowy umowa uważana jest za niezawartą, a konsument zwolniony ze wszelkich zobowiązań.

O czym szczególnie należy pamiętać:

• Uprawnienie do odstąpienia od umowy konsument może realizować bez podania przyczyn. Oznacza to, że nie ma wymogu tłumaczenia się, dlaczego konsument powziął decyzję o odstąpieniu od umowy. Przedsiębiorca nie może w żaden sposób ograniczać tego uprawnienia, w szczególności poprzez stawianie dodatkowych wymogów, np. wystąpienia ważnych powodów, od których zaistnienia byłoby uzależnione prawo konsumenta do odstąpienia od umowy.

• Odstąpienia od umowy dokonuje się poprzez złożenie oświadczenia na piśmie. Wzór pisma o odstąpieniu od umowy powinien być wręczony konsumentowi zawierającemu umowę poza lokalem. Jeśli z jakichś powodów nie otrzymamy wzoru pisma, możemy sporządzić go sami – z treści pisma powinna wynikać wola odstąpienia od umowy. Dobrym rozwiązaniem jest skorzystanie z gotowego wzorca, który możemy otrzymać np. u powiatowego rzecznika konsumentów.

• Termin jest zachowany, jeśli oświadczenie zostało wysłane przed jego upływem. Konsument nie musi się zatem przejmować tym, kiedy przedsiębiorca otrzyma oświadczenie o odstąpieniu od umowy

– ważne, aby przed upływem 10 dni oświadczenie zostało wysłane (jest to wyjątek od przyjętej w prawie cywilnym zasady, że oświadczenie woli jest złożone z chwilą, gdy dotarło ono do adresata w taki sposób, że mógł się on zapoznać z jego treścią).

• Jeśli wysyłamy nasze oświadczenie o odstąpieniu od umowy - koniecznie wyślijmy je listem poleconym, a kopię pisma wraz z dowodem nadania zachowajmy dla siebie. Dzięki temu będziemy dysponowali dowodem, że nasze oświadczenie zostało wysłane w terminie.

Jak obliczyć termin?

Według Kodeksu cywilnego, jeśli początkiem terminu oznaczonego w dniach jest pewne zdarzenie, nie uwzględnia się przy obliczaniu terminu dnia, w którym to zdarzenie nastąpiło. Początkiem biegu terminu jest w przypadku umów zawieranych poza lokalem - dzień zawarcia umowy. Termin upływa zaś z końcem ostatniego dnia. Pamiętajmy, że obliczając termin liczymy dni za porządkiem, to znaczy razem z sobotami, niedzielami i innymi świętami.

Przykład

Pan Jan zakupił 1 lipca 2014 r. na prezentacji urządzenie do masażu. Termin na odstąpienie od zawartej umowy upłynie zatem z końcem dnia 11 lipca. Oznacza to, że najpóźniej 11 lipca musi wysłać oświadczenie o odstąpieniu od umowy.

Niekiedy czasu na odstąpienie od umowy jest więcej. Jeżeli konsument nie został poinformowany na piśmie o prawie odstąpienia od umowy, bieg terminu nie rozpoczyna się. W takim wypadku konsument może odstąpić od umowy w terminie dziesięciu dni od uzyskania informacji o prawie odstąpienia. Konsument nie może jednak z tego powodu odstąpić od umowy po upływie trzech miesięcy od jej wykonania.

Wysłaliśmy oświadczenie – co dalej ?

Jeśli wysłaliśmy oświadczenie o odstąpieniu od umowy – najważniejsze za nami. Nie oznacza to jednak, że jest to koniec załatwiania wszystkich spraw.

Z reguły mamy już przecież zakupiony przedmiot. Ustawa o ochronie niektórych praw konsumentów stanowi, że to co strony sobie wzajemnie świadczyły ulega zwrotowi w stanie niezmienionym, chyba że zmiana była konieczna w granicach zwykłego zarządu. Musimy zatem odesłać zakupiony przedmiot niezwłocznie, nie później jednak niż w ciągu 14 dni. Przedmiot zwracamy na własny koszt.

Odstąpienie od umowy jest skuteczne także wobec umowy o tzw. „kredyt wiązany", o którym mowa w ustawie z 12 maja 2011 r. o kredycie konsumenckim.

Warto wiedzieć

• Przed złożeniem oświadczenia o odstąpieniu od umowy nie musisz wcześniej informować sprzedawcy o zamiarze odstąpienia od umowy. Taki wymóg przewidziany np. regulaminem wręczonym konsumentowi może być podyktowany zamiarem przekonania konsumenta do odstąpienia od zamiaru rezygnacji z umowy. Ustawa nie wymaga zresztą aby konsument musiał o zamiarze odstąpienia od umowy informować sprzedawcę.

• Możesz zwrócić towar także wtedy, jeśli przedmiot był używany.
• Jeśli konsument odstępuje od umowy, nie można od konsumenta żądać zapłaty części ceny czy spełnienia jakichkolwiek świadczeń (np. kary umownej) z tego tytułu, ani uzależniać jego prawa do odstąpienia od umowy od spełnienia tych świadczeń.

A jak najlepiej sobie radzić ?

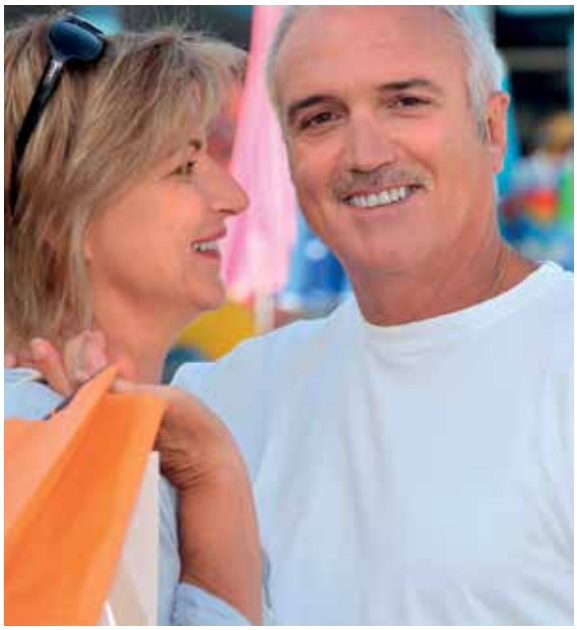
Najlepiej po prostu unikać takich ofert, nie korzystać z zaproszeń na „bezpłatne badania", „darmowe prezentacje", „darmowe degustacje" itd. Firmy, które np. zapraszają na bezpłatne badania nie robią tego przecież z dobrego serca. Gdyby im się to nie opłacało – po prostu nie organizowałyby „bezpłatnych badań". Pamiętajmy też, że jeśli nie bierzemy udziału np. w żadnej grze – to nie możemy przecież „wygrać nagrody"; podobnie mogą na nas działać takie zwroty jak „został pan wylosowany", „została pani wybrana", itd. Nie dajmy się nabierać na takie sztuczki !

Przepisów o umowach zawieranych poza lokalem czasami się nie stosuje...

Sytuacje, kiedy nie znajdą zastosowanie przepisy o umowach zawartych poza lokalem są określone art. 5 ustawy. Poza tym pamiętajmy, że ustawowe prawo do odstąpienia od umowy przysługuje tylko wtedy, gdy ustawa tak stanowi. Jeśli np. kupujemy jakiś towar w „zwykłym" sklepie, nie mamy ustawowego prawa do odstąpienia od umowy bez podania przyczyny. Nie oznacza to jednak, że strony nie mogą się umówić, że klientowi jednak będzie przysługiwało prawo odstąpienia. Niektóre sklepy wprost dają taką możliwość konsumentom – wynika to jednak z ich woli, nie jest natomiast konsekwencją uprawnień ustawowych. W takiej sytuacji sprzedawcy mogą samodzielnie kształtować warunki, na jakich klient ma prawo odstąpić od umowy bez podania przyczyny.

Reklamacje – jakie mamy prawa?

Prawa konsumenta reklamującego zakupiony towar konsumpcyjny obecnie reguluje przede wszystkim ustawa z dnia 27 lipca 2002 r. o szczególnych warunkach sprzedaży konsumenckiej oraz o zmianie Kodeksu cywilnego. Ustawa ta wprowadziła pojęcie „niezgodności towaru konsumpcyjnego z umową".
Niezgodność towaru konsumpcyjnego z umową zachodzi na przykład, gdy towar jest wadliwy (pod względem fizycznym lub prawnym) lub jeśli towar nie ma właściwości o jakich zapewniał sprzedawca, producent lub jego przedstawiciel (np. w reklamie).
Odpowiedzialność za niezgodność towaru konsumpcyjnego z umową ponosi sprzedawca: jest ona obligatoryjna i nie można jej z góry wyłączyć.
Sprzedawca odpowiada wobec kupującego, jeśli towar był niezgodny z umową w chwili wydania. Ustawa ułatwia sytuację konsumenta poprzez wprowadzenie domniemania, że jeżeli niezgodność z umową została stwierdzona w terminie 6 miesięcy od daty wydania towaru – domniemywa się, że ta niezgodność istniała w chwili wydania.



Towar jest niezgodny z umową. Co można zrobić?

Konsument może żądać w pierwszej kolejności:
1) doprowadzenia towaru do stanu zgodnego z umową przez nieodpłatna naprawę albo
2) doprowadzenia towaru do stanu zgodnego z umową przez nieodpłatną wymianę towaru na nowy -
chyba że naprawa albo wymiana są niemożliwe lub wymagają nadmiernych kosztów. Przy ocenie nadmierności kosztów uwzględnia się wartość towaru zgodnego z umową oraz rodzaj i stopień stwierdzonej niezgodności, a także bierze się pod uwagę niedogodności, na jakie naraziłby kupującego inny sposób zaspokojenia.
Nieodpłatność naprawy i wymiany oznacza, że sprzedawca ma również obowiązek zwrócić konsumentowi m. in. koszty dostarczenia reklamowanego towaru do sprzedawcy.

Natomiast jeżeli:

• konsument nie może żądać naprawy albo wymiany z powyższych przyczyn albo
• sprzedawca nie zdoła uczynić zadość temu żądaniu w odpowiednim czasie lub
• naprawa albo wymiana narażały konsumenta na znaczne niedogodności,

wtedy konsument ma prawo:
3) żądać stosownego obniżenia ceny albo
4) odstąpić od umowy (od umowy nie można odstąpić, gdy niezgodność towaru konsumpcyjnego z umową jest nieistotna).

Terminy

Jeśli stwierdzi się niezgodność towaru konsumpcyjnego z umową, konsument powinien zawiadomić o tym sprzedawcę najpóźniej w terminie 2 miesięcy od daty stwierdzenia niezgodności (w przypadku żywnościterminysąinne).Dozachowaniatego terminu wystarczy wysłanie zawiadomienia o stwierdzonej niezgodności. Jeśli konsument nie zawiadomi o niezgodności w tym terminie– traci uprawnienia jakie mu przysługują z tytułu niezgodności towaru z umową.
Ponadto:
1. Sprzedawca odpowiada za niezgodności towaru konsumpcyjnego z umową jeśli niezgodność została stwierdzona w okresie 2 lat od daty wydania towaru kupującemu. W razie wymiany towaru na nowy – termin ten biegnie na nowo od daty wymiany. Jeśli konsument kupuje rzecz używaną, strony mogą ten termin skrócić, jednakże nie poniżej jednego roku.
2. Uprawnienie do żądania naprawy, wymiany lub obniżenia ceny przedawnia się po upływie roku od stwierdzenia niezgodności – jednak nie może się skończyć przed upływem terminu wskazanego w pkt 1. W takim samym terminie wygasa uprawnienie konsumenta do odstąpienia od umowy z powodu niezgodności towaru konsumpcyjnego z umową. Zawiadomienie sprzedawcy o niezgodności towaru z umową przerywa bieg przedawnienia-to znaczy, że termin przedawnienia biegnie na nowo od daty zawiadomienia. Przedawnienie nie biegnie w czasie wykonywania naprawy lub wymiany oraz w czasie prowadzonych przez strony, jednak nie dłużej niż 3 miesiące, rokowań w celu ugodowego załatwienia sprawy.
Upływ powyższych terminów (pkt 1 i 2) nie

wyłącza wykonania uprawnień wynikających z niezgodności towaru konsumpcyjnego z umową, jeżeli sprzedawca w chwili zawarcia umowy wiedział o niezgodności i nie zwrócił na to uwagi kupującego.

Jak to jest z tym paragonem ?

Bardzo często można spotkać w sklepach informacje, że reklamacje będą uwzględniane wyłącznie za okazaniem paragonu. Pamiętajmy jednak, że posiadanie paragonu nie jest niezbędną przesłanką umożliwiającą składanie reklamacji. Sprzedawca może od nas wymagać, abyśmy udowodnili, ze zakupiliśmy dany przedmiot u niego (co najprościej udowodnić właśnie paragonem), jednak to nie jest tak, że jak nie mamy paragonu to mamy już zamkniętą drogę reklamacji towaru. Fakt zakupu możemy w razie sporu udowodnić także w inny sposób, np. zeznaniami świadków.

Czy musimy przechowywać pudełka ?

Przy okazji warto wiedzieć, że również brak oryginalnego opakowania towaru nie jest przeszkodą w dochodzeniu uprawnień z tytułu niezgodności towaru z umową. Ustawa nie uzależnia możliwości składania reklamacji od tego, czy konsument posiada oryginalne opakowanie. Wymóg oryginalnego opakowania może jednak być przesłanką korzystania z uprawnień jakie wynikają z gwarancji.

Gwarancja to co innego

Odpowiedzialność z tytułu gwarancji jest bowiem czymś innym niż odpowiedzialność z tytułu niezgodności towaru z umową. Z gwarancji będziemy mogli skorzystać tylko wtedy, gdy jej nam udzielono – poprzez oświadczenie zawarte w reklamie lub dokumencie gwarancyjnym; udzielenie gwarancji na zakupiony towar nie jest bowiem obowiązkowe. O tym, czy skorzystać z uprawnień z tytułu niezgodności towaru z umową czy z uprawnień, jakie przysługują z tytułu gwarancji decyduje konsument.

Powiatowy rzecznik konsumentów

Pomimo że prawo daje konsumentom cały szereg uprawnień, prawa te są często łamane. Na szczęście istnieje szereg organów i instytucji, które mają za cel udzielanie pomocy konsumentom. Warto wiedzieć np., że w każdym powiecie działa powiatowy (lub miejski) rzecznik konsumentów. Do zadań rzecznika należy m. in. zapewnienie bezpłatnego poradnictwa konsumenckiego.

Powiatowy Rzecznik Konsumentów przyjmuje w Starostwie Powiatowym w Bochni,
ul. Kazimierza Wielkiego 31, pokój nr 219, godziny urzędowania: poniedziałek od 8:00 do 16:00,
wtorek-czwartek 7:30 – 15:30, piątek dzień wewnętrzny, tel. 14 615 37 00 lub 14 615 37 58,
e- mail: konsumenci@powiat.bochnia.pl

Punkt Informacyjno-Ewidencyjny Narodowego Funduszu Zdrowia
mieści się w budynku Starostwa Powiatowego w Bochni pokój nr 6, parter.
Czynny w godzinach:
poniedziałek-wtorek: 8.00-12.00, środa: 10.00-14.00, czwartek-piątek: 8.00-12.00
tel. 14 611 79 57

Powiatowe Centrum Pomocy Rodzinie w Bochni
ul. Windakiewicza 9/5, tel. 14 611 97 40
e-mail: pcprbochnia@wp.pl strona internetowa: www.bochnia.pcpr.pl

Miejski Ośrodek Pomocy Społecznej w Bochni
ul. Kolejowa 14, tel: 14 615 39 10
e-mail: mopsbochnia@wp.pl strona internetowa: www.mopsbochnia.pl

Gminny Ośrodek Pomocy Społecznej w Bochni (dla obszaru Gminy Bochnia)
ul. Kazimierza Wielkiego 26, tel : 14 611 67 76
e-mail gopsbochnia@poczta.onet.pl strona internetowa: www.bochnia-gmina.pl/gzps.htm

Samodzielny Publiczny Miejski Zakład Opieki Zdrowotnej
ul. Floris 22, tel. 14 612 48 66
e-mail: spmzoz@bochnia.pl strona internetowa: www.zoz.bochnia.pl

Miejski Dom Kultury,
ul. Regis 1 tel. 14 611 69 35,
e-mail: mdk@bochnia.pl strona internetowa: www.mdk.bochnia.pl
Kino REGIS tel. 14 611 69 35 w. 27
e-mail: kinoregis@bochnia.pl str5ona internetowa: www.kino.bochnia.pl

Powiatowa i Miejska Biblioteka Publiczna im. Jana Wiktora w Bochni,
ul. Mickiewicza 5, tel. 14 612-22-32, 14 612-21-03,
e-mail: biblioteka@biblioteka-bochnia.pl strona internetowa: www.biblioteka-bochnia.pl

Muzeum im. prof. Stanisława Fischera w Bochni,
Rynek 20, tel. 14 612-24-26 14 612-32-85
e-mail: kontakt@muzeum.bochnia.pl strona internetowa: www.muzeum.bochnia.pl

Stowarzyszenie „Rodzina Kolpinga w Bochni”
Biuro projektu „Obywatel Senior”
32-700 Bochnia , ul. Wyspiańskiego 25
tel./fax 14 6351117
bochnia@kolping.pl
FORUM SENIORA: www.kolping-bochnia.pl

KOLPING
Bochnia