



KONSUMENT I JEGO PRAWA

CZYLI JAK NIE DAĆ SIĘ WKRĘCIĆ



PORADNIK PRAWNY

WSTĘP

Szanowny Czytelniku,

w dzisiejszych czasach przynajmniej kilkakrotnie w ciągu miesiąca (nie licząc drobnych wydatków tj. artykuły spożywcze) dokonujemy zakupów w ramach tzw. sprzedaży konsumenckiej. Może to być myszka do komputera, rower, samochód, nawet mieszkanie od dewelopera. Wiąże się z tym szereg uprawnień, niestety nie zawsze jesteśmy ich świadomi. Ten fakt wykorzystują także sprzedający, którzy mimo ustawowego obowiązku nie respektują naszych praw, szukają często wątpliwych przesłanek do odrzucenia roszczenia.

Jak się przed tym zabezpieczyć? Czy istnieje sposób dochodzenia swoich praw inny niż często iluzoryczna droga sądowa?

W tym poradniku przedstawiamy skrótowy opis przysługujących nam uprawnień, opis wyjętych z praktyki sytuacji ze wskazaniem błędów reklamujących i praktyczne porady, jak można dochodzić swoich praw po odrzuceniu reklamacji. Autor uwzględnił często pomijany przez inne publikacje fakt. Co się dzieje, kiedy prawo stoi bezsprzecznie po naszej stronie, a sprzedawca nadal nie zmienia zdania.

W prawie konsumenckim jest niestety tak, że sprzedawca wiedząc, że nie ma racji będzie obstawał przy swoim, bo przecież konsument nie będzie się sądził o kilkaset, czy nawet o kilka tysięcy złotych. Sądy, jeśli sprawa tam trafi, zwykle uznają roszczenia konsumentów.

Co jednak możemy zrobić, jeśli nie mamy ochoty, ani czasu na rozprawę, a nie chcemy odpuścić? Szanowny Czytelniku, zostań do końca.

Prawnicy i doradcy Stowarzyszenia "DOGMA"

Potrzebujesz pomocy prawnej?
Skontaktuj się z nami – tel. 79 88 69 599
**Umów się na bezpłatną poradę z doradcą Stowarzyszenia
"DOGMA"**
i dowiedz się jak w pełni korzystać ze swoich praw!

Porady prawne świadczone są również telefonicznie.
Wykaz punktów z numerami do zapisów można znaleźć na stronie:
www.dogma.org.pl

Zapraszamy również na wirtualne spotkania z prawnikami, doradcami obywatelskimi i mediatorami w ramach cyklu wywiadów: „Spotkanie z prawnikiem”. Zachęcamy do śledzenia naszego profilu na Facebooku oraz kanału YouTube.

PRZYKŁAD 1

RĘKOJMIA jest w praktyce najskuteczniejszym sposobem reklamacji większości rzeczy z uwagi na wyłączenia kart gwarancyjnych. Jest to uprawnienie skuteczne wobec tego, kto sprzedał nam daną rzecz – czyli najczęściej będzie to konkretny sklep. Sprzedający odpowiada za wadę fizyczną (np. uszkodzenie rzeczy w transporcie) lub prawną (np. rzecz którą nam sprzedał należy do innej osoby). Zakres rękojmi został zdefiniowany ustawowo w art. 556 1 kodeksu cywilnego.

Co do zasady możemy z niej skorzystać, gdy:

-  rzecz nie ma umówionych właściwości (samochód nie odpala), nie nadaje się do określonego w umowie celu (buty wysokogórskie ślizgają się na lekkim wzniesieniu),
-  rzecz nie odpowiada zapewnieniom sprzedawcy (dotyczy oferty, nie reklamy),
-  rzecz została wydana w stanie niezupełnym (kupiliśmy laptop, nie wydano nam ładowarki).

Najczęściej będziemy reklamowali fizyczne uszkodzenie rzeczy lub wadę która ujawniła się w trakcie jej użytkowania, z początku nie będąc widoczna (wada ukryta). Jeśli kupującym jest konsument, domniemywa się, że jeśli reklamacja miała miejsce w ciągu roku od zakupu, wada istniała już w chwili przejścia posiadania (a więc istniała od początku). Jest to domniemanie, które można obalić, niemniej bardzo trudno to wykazać. Podstawowy okres rękojmi wynosi 2 lata, przy zakupie rzeczy używanych można skrócić ten okres do roku (np. zamieszczając stosowny zapis w umowie lub w opisie aukcji), jedynie w przypadku nieruchomości mowa o okresie 5 lat.



Pani Ania kupiła na aukcji internetowej telefon. Urządzenie było oznaczone jako nowe, niemniej w opisie aukcji widniała informacja, że jest to sprzęt po refabrykacji. Była także zawarta informacja o tym, że okres rękojmi zostaje skrócony do 12 miesięcy. W urządzeniu przestało działać ładowanie baterii w 14 miesiącu od zakupu. Pani Ania postanowiła złożyć reklamację z tytułu rękojmi. Sprzedawca odmówił jej uwzględnienia z uwagi na upływ terminu 12 miesięcy od zakupu. Czy sprzedawca miał rację?

Jest to dość kontrowersyjny przykład – od strony formalnej sprzedawca miał prawo odmówić uwzględnienia reklamacji, powołując się na termin. Sprzęt poddany refabrykacji z punktu widzenia prawa cywilnego jest sprzętem używanym, choć w ofertach internetowych najczęściej występuje jako sprzęt nowy, dopiero w opisie aukcji podana jest jego prawdziwa historia. Jest to powszechna, acz wątpliwa praktyka. Można w takim wypadku złożyć skargę np. do Inspekcji Handlowej zarzucając sprzedawcy wprowadzające w błąd oznaczenie produktu (nieuczciwe praktyki handlowe), ale odzyskanie czegokolwiek od takiego przedsiębiorcy jest niezwykle ciężkie.



PRZYKŁAD 2

Pozostawmy w temacie elektroniki użytkowej, gdyż ten przykład (i kolejny) stanowią przy znajomości podstawowych zasad bardzo duże pole do popisu dla nieuczciwych sprzedających, chcących odrzucić reklamację z tytułu rękojmi. Najczęstszą przyczyną, na którą powołują się sprzedający są uszkodzenia mechaniczne. Jest to jak najbardziej zasadne, gdyż rękojnia nie jest ubezpieczeniem: ma chronić nas, konsumentów przed wciskaniem nam buble, nie zaś zabezpieczać rzecz przed naszą nieuwagą. Problem w tym, że czasem ciężko zweryfikować przyczynę powstania uszkodzenia.



Pan Arkadiusz kupił tablet. Urządzenie było fabrycznie nowe. Pan Arkadiusz dbał o swój sprzęt, korzystał z niego jedynie w domu, wieczorem po pracy. Po około 15 miesiącach tablet zaczął samoczynnie się wyłączać, nie dało się z niego normalnie korzystać. Pan Arkadiusz postanowił złożyć reklamację z tytułu rękojmi. Sprzedający po analizie stanu urządzenia orzekł, że nie uwzględni reklamacji z uwagi na fakt, że doszło do uszkodzenia elementów wewnętrznych płyty głównej w wyniku upadku. Pan Arkadiusz nie zgadza się z ekspertyzą, pyta co może zrobić przed pójściem do sądu.

Wbrew pozorom jest to bardzo częsty przypadek. Pan Arek swoje, sprzedawca swoje. Problem w tym, że w ewentualnym procesie to powód (Pan Arek), co do zasady musi wykazać prawdziwość swojego twierdzenia (ta zasada jest nieco złagodzona przepisami kodeksowymi – często sprzedawca wystawi swoją opinię jako serwis, na którą należy odpowiedzieć opinią innego specjalisty). Warto dociekać od takiego sprzedawcy dowodów na rzekome uszkodzenia: zdjęć, opinii serwisowej ze wskazaniem kwalifikacji osoby pod nią podpisanej, dokumentacji technicznej – wszystkiego, co może mieć znaczenie w ewentualnym procesie. Należy też pamiętać, że można przedstawić opinię innego serwisu (którą uprzednio opłacimy). W procesie jest to opinia specjalisty, sąd nie musi znać się na budowie płyty głównej w tablecie, natomiast serwis już tak. Wiarygodność każdej z tych opinii ocenia już sąd, dlatego warto przedstawić taką z powołaniem się na dokumentację producenta, ze zdjęciami i zrozumiałym opisem.

PRZYKŁAD 3

Gdy wyjeżdżamy na wakacje, chcemy wrócić nie tylko ze wspomnieniami ale też z pięknymi zdjęciami, na przykład znad morza, jeziora, czy rzeki. Dzisiejsze telefony pozwalają nam na robienie takich zdjęć – pod warunkiem, że nie uszkodzi ich wilgoć, czy sól morską. Producent zapewnia nas o ich wodoodporności, co zachęca nas do korzystania z tych urządzeń nawet na basenach. Pamiętajmy jednak, że należy czytać co znaczy wodoodporność deklarowana przez producenta, gdyż zwykle nie chodzi o wodoodporność w stopniu absolutnym.





Pani Magda wyjechała na wakacje nad Morze Czerwone. Chciała zrobić kilka zdjęć, niestety jej telefon (przecież certyfikowany na wilgoć normą IEC 60529, mający klasę wodoodporności IP 68 jak deklarował producent) wpadł do wody. Po natychmiastowym wyjęciu okazało się, że nie jest zdalny do użytku. Sprzedawca odmówił uznania reklamacji z tytułu rękojmi z uwagi na uszkodzenie mechaniczne – zalanie urządzenia. Pani Magda pyta jak to możliwe, zważywszy na wodoodporność deklarowaną przez producenta. Kto ma rację?

Co do zasady takie normy zawierają szereg wyłączeń, na które może powołać się sprzedawca. Od określonego sposobu postępowania w przypadku zdarzenia (sposób osuszenia urządzenia), po deklarację, że stopień wodoodporności może się zmniejszać wraz z upływem czasu, nawet przy prawidłowej eksploatacji. W praktyce każde urządzenie, mające wejście ładowarki jest po prostu fizycznie narażone na zalanie, niezależnie od normy. Można oczywiście zarzucać niezgodność towaru z zapewnieniami producenta, niemniej jednak nie zawsze okaże się to skuteczne.

PRZYKŁAD 4

Przepisy o rękojmi obowiązują jedynie w sytuacji, gdy po jednej stronie transakcji mamy przedsiębiorcę (B – business), a po drugiej konsumenta (consumer – C, stąd oznaczenie B2C).



Pani Jessica chciała zmienić samochód. W grę wchodziły jednak tylko egzemplarze używane. Znalazła w sieci aukcję wyglądającą bardzo poważnie. Sprzedawca oferował nawet gwarancję na sprzedawane samochody, co wzbudziło u Pani Jessici przekonanie o fachowości komis. Po wstępnym umówieniu wizyty i przyjeździe na oględziny pojazdu zobaczyła kilka samochodów na prywatnym podjeździe i dalsze 2 sztuki na lawecie. Pani Jessica była tak zachwycona „swoim” samochodem, że nawet nie próbowała zbijać ceny. Jej podejrzenia nie wzbudziły nawet wpół otwarte drzwi do pobliskiej stodoły, zza których czuć było lakier samochodowy, ani pobliski skład uszkodzonych elementów karoserii. Umowa została zawarta. Sprzedawca deklarował, że auto nie wymaga żadnego wkładu, jest w stanie perfekcyjnym, bezwypadkowym. Podekscytowana Pani Jessica wykonała kilka selfie na masce nowego wozu, aby pochwalić się znajomym i wyjechała z piskiem opon, wadząc tylnym zderzakiem w krawężnik, tak że poleciały iskry. Po 2 tygodniach okazało się, że skrzynia biegów szwankuje.



Wizyta u znajomego mechanika wykazała, że jest tam skrzynia 5 biegowa, podczas gdy do tego modelu montowano jedynie 6 – biegowe. Okazało się też, że samochód wyjechał z fabryki jako sedan, nie zaś kombi. Na jaw wyszedł też przebieg, który w ciągu roku skurczył się o 200 000 km i kilka innych wad silnika i karoserii. Pani Jessica, powołując się na przepisy o rękojmi, postanowiła zwrócić samochód. Sprzedawca stwierdził jednak, że nie wiedział o tych faktach i nie przyjmie zwrotu z uwagi na to, że nie jest on przedsiębiorcą, nie ma bowiem zgłoszonej działalności gospodarczej. Z punktu widzenia prawa cywilnego, jak sam deklaruje, jest prywatną osobą, a co za tym idzie przepisy o rękojmi nie mają zastosowania. Czy Pani Jessica pozostanie z uszkodzonym samochodem i pięknymi przy nim?

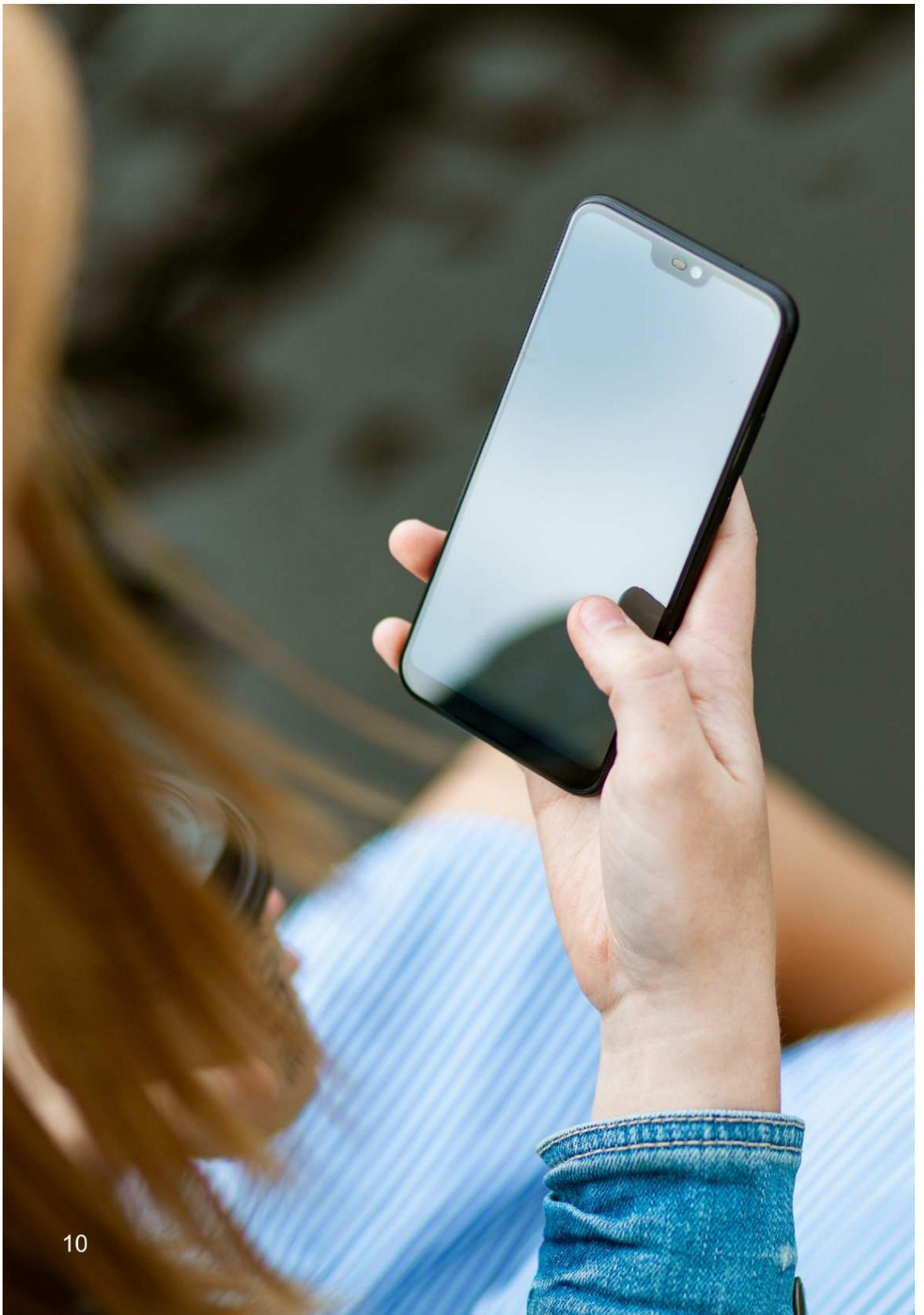
Jest to ciągle dość częsty przypadek. W obecnych czasach każdy może sprowadzić samochód z zagranicy, nie każdy zaś chce ponosić odpowiedzialność jak przedsiębiorca (fachowy komis). W takim wypadku można wykazywać, że w istocie taka osoba jest przedsiębiorcą i dopiero wtedy dochodzić swoich praw jako konsument. Co do zasady, zgodnie z treścią art. 43 1 KC taki podmiot może próbować skutecznie uchodzić za prywatną osobę. Niemniej przepisy podatkowe nie są takie liberalne. Prowadzenie działalności oznacza, poza obowiązkiem dokładnego sprawdzania stanu takich pojazdów, także obowiązek rozliczania się z urzędem skarbowym, a tego z oczywistych powodów powyższy sprzedawca nie robi, co oznacza przestępstwo skarbowe. Można więc albo dochodzić swoich praw w sądzie cywilnym albo dopytać sprzedającego, czy rozmiar prowadzonego biznesu i zyski z niego osiągnęte nie spełniają przesłanek wpisu do CIDG i rozliczania się z urzędem skarbowym?

PRZYKŁAD 5

W dzisiejszych czasach należy czytać opisy przedmiotów, które kupujemy. Tu znaczenie ma deklaracja producenta/sprzedawcy, do czego dana rzecz ma służyć. Kupując buty sprzedawane jako sprzęt do wycieczek w góry, nie należy kierować się jedynie ceną, a deklaracją producenta.



Pani Małgorzata zakupiła w znanym sklepie obuwniczym buty górskie po okazyjnej, jak na ten produkt cenie. W ten sam weekend, wybrała się z grupą koleżanek w rumuńskie Karpaty. Niestety jej buty nie wytrzymały kolejnego kamienistego, stromego podejścia.



Pani Małgorzata musiała naprawiać je u miejscowego szewca, który kręcąc głową stwierdził w lokalnym dialekcie, że nie powinna w tak kiepskim obuwiu porywać się na wysokie partie Karpat. Jeszcze w trakcie wycieczki Pani Małgosia kupiła nowe, kilkukrotnie droższe buty, które nie sprawiały już podobnych problemów do końca wycieczki. Po powrocie postanowiła zareklamować obuwie, gdyż nie spełniało ono deklaracji sprzedawcy – nie nadawały się do wyjść w góry. Sprzedawca stwierdził jednak, że buty oczywiście nadają się do wycieczek górskich po utwardzonych, popularnych szlakach, zaś cho-dząc w nich po kamienistych bezdrożach Karpat, Pani Gosia korzystała z nich w sprzeczności z przeznaczeniem rzeczy, a więc nie może uznać reklamacji.

Kupując obuwie do wycieczek górskich, oznaczone jako sprzęt górski, jeśli nie ma jasnej informacji wykluczającej określone pasma lub określone wysokości czy warunki pogodowe możemy mniemać, że taki sprzęt sprawdzi się w każdych górach. Sprzedawca ani producent nie może więc po fakcie arbitralnie stwierdzać, że określona rzecz nadaje się do określonych warunków, następnie je zawężając. Można więc dochodzić swoich praw, niemniej wobec oporu sprzedawcy właściwa może się okazać jedynie droga sądowa.

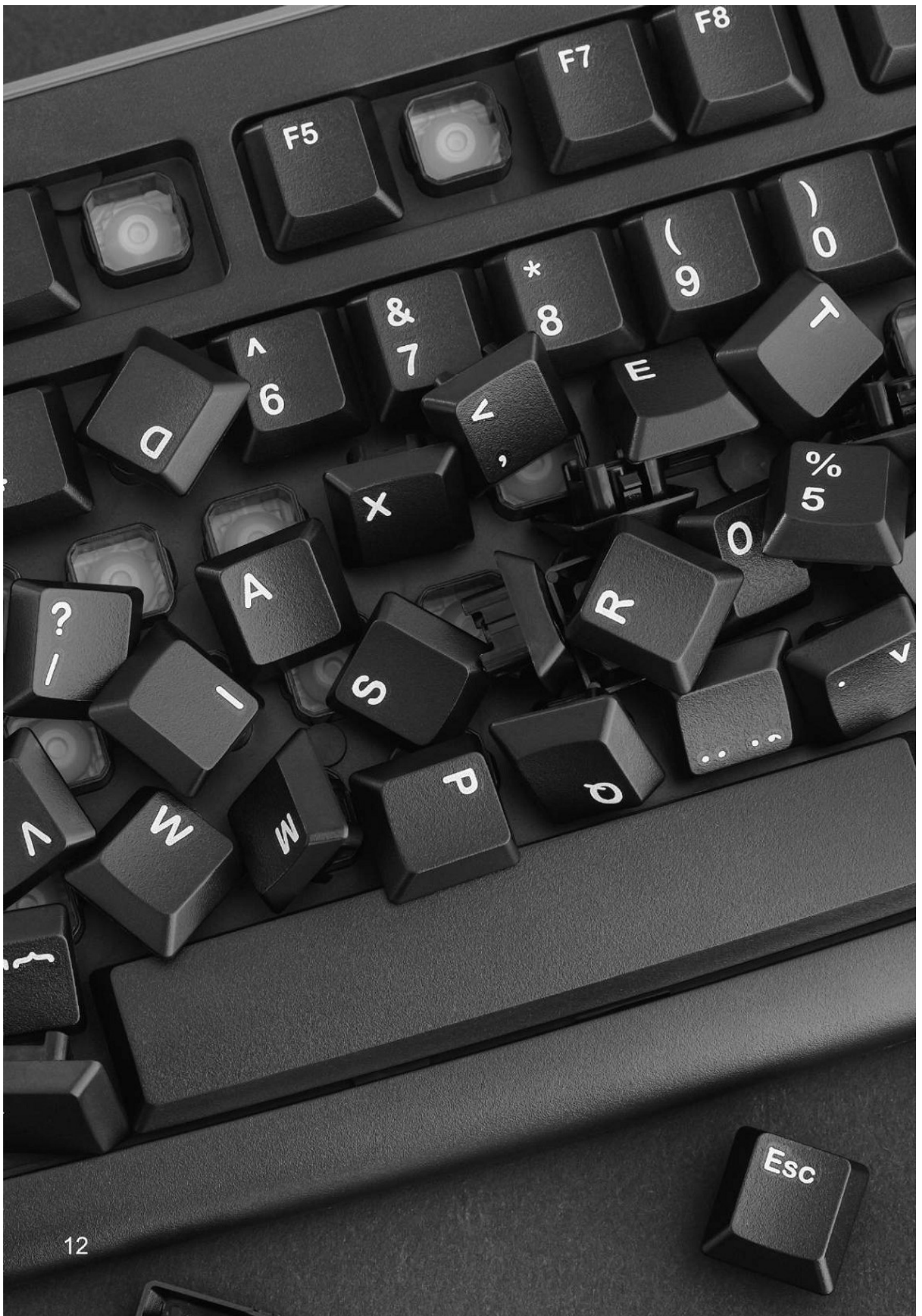
PRZYKŁAD 6

Co właściwie daje nam rękojmia – czy zawsze jest to prawo do odstąpienia od umowy? Czy można żądać także np. naprawy rzeczy, wymiany na nową, zmniejszenia ceny, a jeśli tak, czy w każdym przypadku? Odpowiedź na to pytanie daje nam art. 560 KC. Co do zasady można dochodzić swoich praw na wszystkie wskazane wyżej sposoby, niemniej w odpowiedniej kolejności: w pierwszej kolejności można żądać naprawy, wymiany, bądź obniżenia ceny. Jeśli reklamujemy towar po raz drugi, możemy żądać odstąpienia od umowy. Jeśli kupującym jest konsument (sprzedaż B2C) może on zamiast zaproponowanej przez sprzedawcę naprawy rzeczy zażądać wymiany na nową.



Pani Monika (konsumentka) kupiła telefon. Po 5 miesiącach uległ on uszkodzeniu (przyczyna niezależna od Pani Moniki, był on prawidłowo użytkowany). Sprzedawca uznał reklamację, zaproponował, że naprawi urządzenie. Pani Monika wolałaby uzyskać nowy egzemplarz, gdyż obawia się ujawnienia innych wad. Sprzedawca obstaje przy naprawie. Kto ma rację?

Z uwagi na fakt, że Pani Monika występuje tutaj jako konsumentka może ona skutecznie dochodzić wymiany na nowy egzemplarz, nie musi godzić się na naprawę. Jeśli w sprzęcie ujawni się kolejna wada, może ona odstąpić od umowy.



PRZYKŁAD 7

W dzisiejszych czasach, co dodatkowo spotęgowała pandemia COVID 19, chętnie kupujemy jakąś rzecz z opcją dostawy do paczkomatu lub do domu. Taka rzecz jest przez pewien czas w drodze do nas – a więc nie ma jej już sprzedawca ale i nie mamy jej jeszcze my. Załóżmy, że zamawiamy wazę kryształową lub chociażby wspomnianą wyżej elektronikę użytkową. Niezależnie od ilości folii bąbelkowej taka rzecz może ulec uszkodzeniu w transporcie. Kto wtedy odpowiada?



Pan Hubert zakupił na jednym z portali laptop. Sprzedający był przedsiębiorcą, wysłał sprzęt do Pana Huberta kurierem. Mimo zabezpieczenia folią bąbelkową, sprzęt trafił do nabywcy kompletnie zmiażdżony, obecnie nie ma żadnej wartości. Pan Hubert domaga się zwrotu za rzecz od sprzedawcy, ten ceduje odpowiedzialność na kuriera. Kto ma rację?

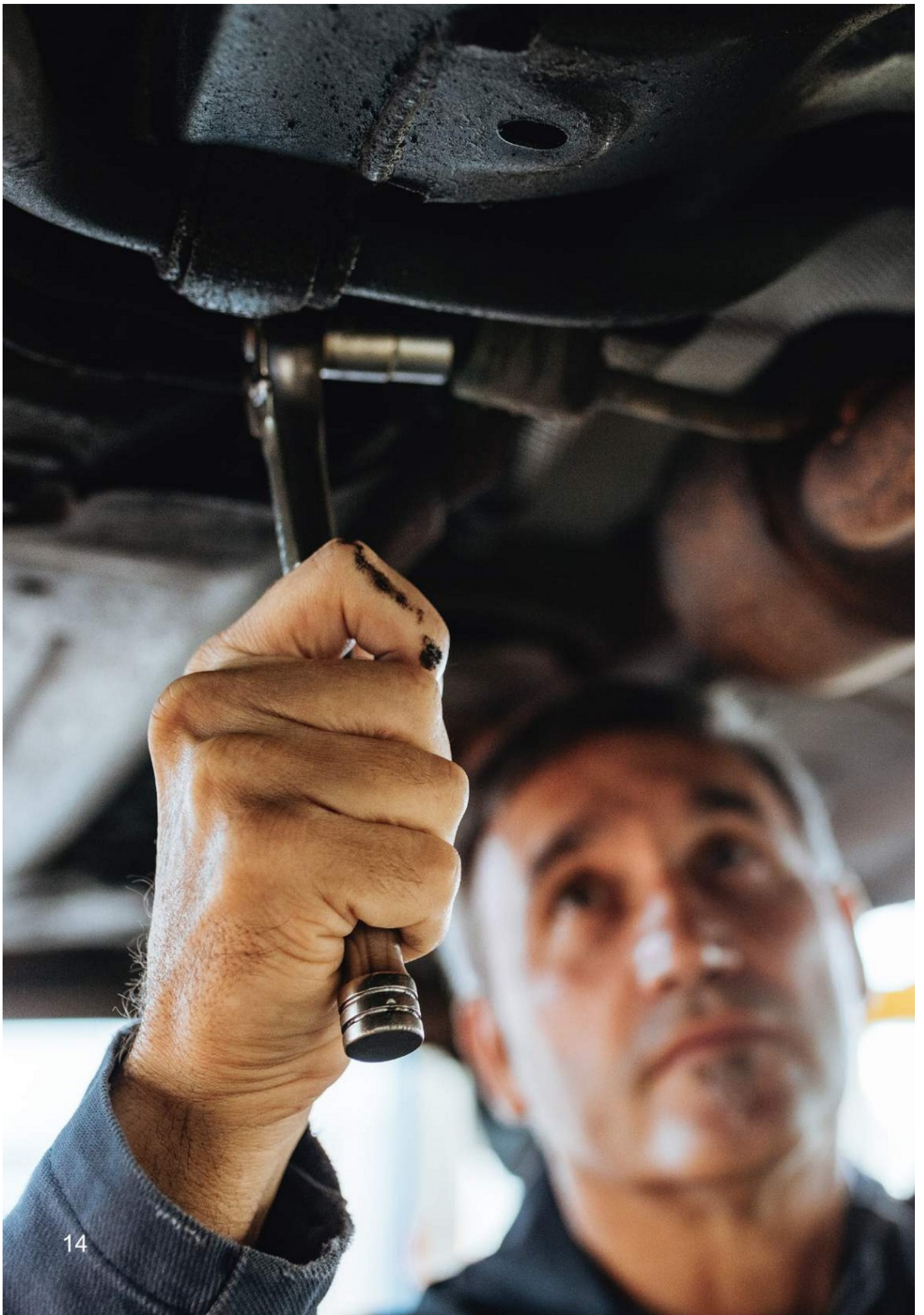
W takiej sytuacji odpowiedzialność wobec Pana Huberta ponosi sprzedawca (który może mieć roszczenie regresowe wobec kuriera, niemniej to już nie problem osoby, do której rzecz ma bezpiecznie trafić). Sprzedawca nie może się zasłaniać winą kuriera. Dobrą praktyką jest otwieranie paczek w obecności kuriera i gdy zauważymy uszkodzenie spisać protokół. W innym wypadku sprzedawca może próbować zarzucić nam, że zniszczyliśmy rzecz już po otwarciu paczki i odrzucić nasze roszczenia.

PRZYKŁAD 8

Kupując jakiś produkt często słyszymy, że sprzedający udziela nam gwarancji (występuje ona obok rękojmi). **GWARANCJA** jest uprawnieniem, z którym mamy jako konsumenci do czynienia najdłużej i jest ona prawdopodobnie pierwszym skojarzeniem, które przychodzi nam na myśl, gdy chcemy reklamować jakiś produkt. Gwarancja uregulowana jest m.in. w art. 577 kodeksu cywilnego.

Należy odróżnić go od innego uprawnienia – rękojmi (art. 556 KC). Oba te uprawnienia często różnią się od siebie treścią uprawnienia, sposobem realizacji roszczeń gwarancyjnych, często także okresem, w którym możemy reklamować produkt. Czasem lepiej skorzystać z gwarancji, czasem z rękojmi. Natomiast skorzystanie z jednego z tych uprawnień nie uniemożliwia skorzystania z drugiego jeśli np. sprzedający odrzuci roszczenie lub zaproponuje niesatysfakcjonujący sposób realizacji uprawnień konsumenckich.

W ramach gwarancji odpowiada gwarant – może to być sprzedający, producent, jak i inny podmiot. Zwykło się przyjmować, że gwarancji udziela producent, natomiast często spotykamy się z gwarancją sprzedającego – dlatego czytając w internetowym opisie rzeczy „przedmiot na gwarancji”,



może to oznaczać, że producent nie ponosi żadnej odpowiedzialności za dany produkt. Zakres odpowiedzialności jest w praktyce dowolny – kształtuje go oświadczenie gwarancyjne. Można dowolnie wyłączyć (co w praktyce często się zdarza) praktycznie dowolną grupę przypadków, która może doprowadzić do jej uszkodzenia.



Pan Jan dokonał zakupu samochodu w komisie w swojej miejscowości. Pan Jan miał świadomość, że był to samochód używany, niemniej sprzedawca zapewniał go, że zakup jest bezpieczny, ponieważ w cenę jest wliczona gwarancja obejmująca m. in. silnik, skrzynię biegów, turbosprężarkę, układ przeniesienia napędu, podłужnice, karoserię, układ zawieszenia i inne wymienione dalej elementy samochodu. Po takim zapewnieniu uspokojony Pan Jan podpisał umowę i wyjechał samochodem z komis. Po kilkudziesięciu kilometrach samochód w czasie skręcania na rondzie złamał się w pół. Pan Jan wyszedł z wypadku bez większych obrażeń. Niemniej jednak, jak ustalono później samochód został zespawany z 2 innych uszkodzonych aut. Po tym incydencie, mocno zirytowany Pan Jan powołując się na gwarancję próbował zwrócić samochód. Sprzedawca odrzucił jednak reklamację, gdyż w gwarancji wyłączono możliwość dochodzenia roszczeń w przypadku „pęknięcia lub rozerwania spawów łączących podłужne elementy konstrukcyjne nadwozia samochodu”.

Ten mocno kontrowersyjny i wydawałoby się absurdalny przypadek został wyjęty z warunków gwarancyjnych jednego z komisów sprzed kilkunastu lat. Z czym mamy tutaj do czynienia? Z dwóch samochodów, które powinny trafić jedynie na złom, ktoś zspawał jeden cały. Dzisiaj praktyka ta nie jest tak popularna, jak kilkanaście lat temu, niemniej jednak wtedy było to na tyle częste, że gwarant (komis) uznał, że warto wyłączyć gwarancję w takim przypadku i... Ze swojej perspektywy działał rozsądnie i przezornie. W tym przypadku Pan Jan nie uzyskałby zwrotu pieniędzy, czy chociażby naprawy, powołując się na gwarancję, gdyż to treść gwarancji określa jej warunki, a gwarant – jakkolwiek niebezpieczne i naganne było jego postępowanie – skutecznie uczynił gwarancję „wydmuszką”, co nie oznacza jednak, że Pan Jan zostanie z problemem sam. Może jednak skutecznie powoływać się na rękojmię, gdyż jej warunki są zdefiniowane ustawowo.

Osobną kwestią pozostaje odpowiedzialność administracyjna za wprowadzenie takiego pojazdu do obrotu, czy odpowiedzialność karna za oczywiste oszustwo. Często kupujemy dodatkową gwarancję na dany przedmiot, niemniej przed jej wykupieniem warto zapoznać się z jej warunkami. Gwarancja ma sens, jeżeli w jakimś zakresie (czas trwania, sytuacje w których możemy się na nią powołać) jest szersza od rękojmi. Trzymając się wątków motoryzacyjnych bywa, że producent daje gwarancję żywotności jakiegoś podzespołu samochodu ograniczoną czasem i np. przebiegiem (5 lat lub 120 000 km), wtedy w zależności, który z tych warunków zrealizuje się wcześniej, gwarancja się kończy.



PRZYKŁAD 9

Dodatkowym uprawnieniem, wynikającym z art. 27 Ustawy o prawach konsumenta, jest prawo do odstąpienia od umowy, jeśli kupiliśmy daną rzecz na odległość, poza lokalem przedsiębiorstwa (najczęściej mowa o wysyłce kurierem do konsumenta). Mamy wtedy 14 dni na odesłanie rzeczy (liczonych od odbioru rzeczy, do jej wysłania). Ponosimy wtedy (odwrotnie niż przy rękojmi) koszty wysyłki zwrotnej rzeczy do sprzedawcy. Może się okazać, że poniesiemy też inne koszty wynikające ze zmniejszenia wartości rzeczy.



Pan Janusz zakupił dnia 5 stycznia kubek termiczny. Kubek dotarł do niego już 7 stycznia. Pan Janusz korzystał z kubka do 20 stycznia, kiedy zauważył, że farba pokrywająca zewnętrzne krawędzie rzeczy łuszczy się. Jeszcze tego samego dnia odesłał rzecz sprzedawcy, powołując się na prawo do odstąpienia od umowy w terminie 14 dni, także tego samego dnia złożył oświadczenie o odstąpieniu od umowy i wysłał je na adres e-mail sprzedawcy. Przedmiot trafił z powrotem do sprzedawcy 23 stycznia. Sprzedawca odmówił przyjęcia zwrotu z uwagi na fakt, że od 5 stycznia do 23 stycznia minęło 18 dni. Czy Pan Janusz pozostanie z łuszczącym się kubkiem?

Nie! Pan Janusz nie musi wiązać się z niechcianym kubkiem na resztę swoich dni. Ponieważ od momentu odbioru (7 stycznia) do momentu odesłania (20 stycznia) minęło 13 dni, tak więc ustawowy termin nie upłynął. Znaczenie ma chwila odbioru od kuriera (zamieszczenia w paczkomacie) i chwila złożenia oświadczenia o odstąpieniu (zamieszczenie wiadomości na poczcie e-mail sprzedawcy). Gdyby jednak Pan Janusz nie wysłał 20 stycznia stosownego oświadczenia, sprzedawca mógłby nie przyjąć towaru. Należy w takiej sytuacji powołać się na art. 28 Ustawy o prawach konsumenta (sposób liczenia terminów w tego rodzaju sytuacjach).

Zostańmy jeszcze chwilę przy powyższym przykładzie. Niech sprzedawca nawet przyjmie znienawidzony przez Pana Janusza kubek. W takiej sytuacji sprzedawca może powołać się na treść art. 34 cytowanej Ustawy i obarczyć Pana Janusza kosztami, wynikającymi ze zmniejszenia wartości rzeczy, jeśli uzna on, że korzystał z niej w sposób wykraczający poza konieczny do stwierdzenia cechy rzeczy.

Czy więc w tej sytuacji, Pan Janusz może (analogicznie jak przy rękojmi i gwarancji) zmienić podstawę roszczenia i powołać się na rękojmię twierdząc, że rzecz nie ma właściwości które powinien mieć kubek? Uznaje się, że nie ma takiej możliwości. Pan Janusz odstępując od umowy pozbawił się także uprawnień wynikających z rękojmi. Gdyby od początku reklamował kubek powołując się na rękojmię (lub gwarancję) miałby szansę odzyskać wypłacone środki w całości.



PRZYKŁAD 10

Dodatkowym uprawnieniem, wynikającym z art. 27 Ustawy o prawach konsumenta, jest prawo do odstąpienia od umowy, jeśli kupiliśmy daną rzecz na odległość, poza lokalem przedsiębiorstwa (najczęściej mowa o wysyłce kurierem do konsumenta). Mamy wtedy 14 dni na odesłanie rzeczy (liczonych od odbioru rzeczy, do jej wysłania). Ponosimy wtedy (odwrotnie niż przy rękojmi) koszty wysyłki zwrotnej rzeczy do sprzedawcy. Może się okazać, że poniesiemy też inne koszty wynikające ze zmniejszenia wartości rzeczy.



Pan Kamil wykupił dostęp do internetowej prenumeraty specjalistycznego czasopisma. Pierwszy miesiąc kosztował 20 złotych, jak deklarował sprzedawca była to cena promocyjna za pierwszy miesiąc. Prenumerata za kolejne 3 miesiące kosztowała już 240 złotych. Pan Kamil skorzystał z promocji i na 3 dni przed końcem prenumeraty (wiedząc o tym, że odnawia się ona automatycznie) odstąpił od umowy. Usługodawca powołując się na zapis w regulaminie zgodnie z którym odstąpienie od umowy należy wykonać na 14 dni przed upływem okresu subskrypcji okresu próbnego, zażądał zapłaty za cały okres 3 miesięcy (240 złotych z góry). Pan Kamil twierdzi, że skutecznie odstąpił od umowy, sprzedawca obstaje przy swoim powołując się na regulamin. Kto ma rację?

Klauzula zgodnie z którą kontrahent konsumenta ogranicza jego termin do odstąpienia od umowy jest klauzulą niedozwoloną (abuzywną) w rozumieniu art. 385 3 KC, dodatkowo klauzula, którałącza możliwość rezygnacji z subskrypcji już wykupionej, jest w rozumieniu tego przepisu tak klauzulą. Pan Kamil skutecznie wypowiedział więc umowę i nie musi płacić za kolejne 3 miesiące. Niektóre portale wykorzystują jednak nieznaną tych przepisów i wymuszają na konsumentach zapłatę całej sumy, czasem grożąc dodatkowymi kosztami windykacji, wiedząc że nie są w stanie tych kwot wyegzekwować przed sądem. Warto więc znać swoje prawa w zakresie świadczenia usług cyfrowych. Szczegółowy rejestr klauzul abuzywnych prowadzi UOKiK w formie cyfrowej: <https://www.rejestr.uokik.gov.pl/>



KILKA SZYBKICH PODPOWIEDZI

-  Dobrym rozwiązaniem jest **ponawianie reklamacji w formie pisemnej** (mailem lub pocztą tradycyjną). Pod dokumentem ktoś się podpisuje, często wobec braku rozsądnych argumentów tak reklamacja zostanie uznana „dla świętego spokoju”.
-  Jeśli sprzedający powołuje się na jakiś fakt, z którym się nie zgadzamy zwróćmy się o **dowody potwierdzające jego twierdzenie**. Obowiązek udowodnienia tych faktów spoczywa na sprzedawcy.
-  Zachowujmy **dowody zakupu**. Dowodem zakupu jest paragon/faktura ale jest nim też bankowe potwierdzenie przelewu, czy nawet (choć to bardzo kłopotliwe w praktyce) nagranie z monitoringu, na którym widać nas wychodzących ze sklepu w danym dniu z daną rzeczą, np. gdy zagubimy inne dokumenty. Pamiętajmy, że **paragony mogą wyblaknąć** – dowody zakupów droższych przedmiotów możemy skanować/fotografować i zachowywać na komputerze.
-  W sytuacjach spornych, możemy skorzystać z pomocy **rzecznika konsumentów**. Jest to dodatkowa uciążliwość dla sprzedającego, gdyż powoduje każdorazowo obowiązek odpisania na każde pismo rzecznika (pod groźbą kary pieniężnej), a dla nas oznacza to dodatkowe ustalenia, które mogą być użyte jako dowód w ewentualnej sprawie cywilnej. Sprzedawca często woli uznać reklamację, niż ponosić koszty obsługi (nawet przed sądowej) danej sprawy.
-  Pamiętajmy o **pozasądowych możliwościach**, jakie dają nam platformy aukcyjne (przy zakupie na odległość), często negatywny komentarz oznacza bardzo duży problem dla takiego sprzedawcy. Bądźmy jednak świadomi treści art. 212 Kodeksu Karnego i odpowiedzialności za zniesławienie.
-  **Nie bójmy się dochodzić swoich praw**. Nie musimy się od razu godzić na kwotę jaką proponuje nam np. ubezpieczyciel przy wypłacie odszkodowania lub przyjmować stanu faktycznego wygodnego jedynie dla sprzedawcy. Dopytujmy, bądźmy dociekliwi do granic uciążliwości, zachowując przy tym kulturę dyskusji.
-  Pamiętajmy, że **uprawnienia wynikające z gwarancji czy rękojmi** są niezależne od stanu rzeczy, jaka jest nam sprzedawana. Jeśli rzecz używana ma zachować sprawność zgodnie z deklaracją sprzedawcy przez 12, 18, czy 24 miesiące od dnia zakupu, to nie przyjmujemy twierdzeń zgodnie z którymi „nie można reklamować rzeczy mocno zużytej na miesiąc przed zakończeniem gwarancji”, lub „przecież zakupiona rzecz była używana”.



- 🌿 Dokładnie czytamy, co kupujemy przed zakupem. Zasada ta ma zawsze zastosowanie, niemniej im droższa jest dana rzecz i im dłuższy jest jej opis – tym dokładniej czytamy warunki zakupu.
- 🌿 Pamiętajmy o możliwości ugodowego rozwiązania sporu – bywa że zamiast realizować swoje prawa w pełni, szybciej załatwimy sprawę polubownie. Można w tym zakresie skorzystać z centrów mediacji, lub pozasądowych form rozwiązywania sporów konsumenckich jakimi są np. sądy arbitrażowe (wymóg zgody obu stron na taki arbitraż).
- 🌿 Jeśli to możliwe unikajmy zakupów na platformach, gdzie jedyną możliwością zapłaty jest podanie danych z karty płatniczej. Mając te dane (numer karty, datę jej ważności i kod bezpieczeństwa) sprzedający może pobrać z naszego konta dowolną kwotę. Ma to znaczenie szczególnie w przypadku firm, które zarejestrowane są za granicą – możliwość odzyskania pieniędzy jest wtedy znikoma.
- 🌿 Unikajmy podpisywania (zwłaszcza w przypadku szkód komunikacyjnych) dokumentu, z którego wynika zrzeczenie się dalszych roszczeń. Firmy ubezpieczeniowe często stosują taki zabieg, niemniej jednak gdy okaże się, że wyjdzie na jaw dodatkowe uszkodzenie nie będziemy mogli dochodzić za nie odszkodowania.



STOWARZYSZENIE NA RZECZ PORADNICTWA OBYWATELSKIEGO "DOGMA"

Stowarzyszenie „DOGMA” od 18 lat prowadzi działalność w zakresie nieodpłatnego poradnictwa prawnego na rzecz osób będących w trudnej sytuacji życiowej. Nasz zespół to grupa profesjonalistów: radców prawnych, adwokatów, prawników, mediatorów, ekonomistów, wolontariuszy, a zarazem ludzi aktywnych, zaangażowanych, odpowiedzialnych, otwartych i kreatywnych, którzy dostrzegają w tym trudnym okresie potrzebę pomocy.

Celem Stowarzyszenia „DOGMA” jest m.in. przybliżenie problemów prawnych, które pojawiają się w toku świadczenia nieodpłatnej pomocy prawnej i obywatelskiej, dlatego też w roku 2021 kontynuuje serię poradników edukacyjnych

Nasza organizacja od 2016 roku początku włączyła się w budowę i rozwój państwowego systemu nieodpłatnej pomocy prawnej i obywatelskiej oraz edukacji prawnej, w ramach którego nasi prawnicy i doradcy udzielają łącznie ok. 1000 bezpłatnych porad miesięcznie.

Aktualne dane z numerami telefonów i dodatkowymi informacjami można znaleźć na stronie internetowej www.dogma.org.pl, na stronach poszczególnych powiatów oraz urzędów miast.

**POTRZEBUJESZ POMOCY PRAWNEJ?
MASZ PYTANIA, WĄTPLIWOŚCI?
OBAWIASZ SIĘ O SWOJE PRAWA?**

Umów się na bezpłatną poradę z doradcą
Stowarzyszenia "DOGMA" i dowiedz się,
jak w pełni korzystać ze swoich praw!

**Nie zwlekaj! Popraw swoją sytuację!
Nie wstydź się zwrócić o pomoc!**

Dzięki bezpłatnym poradom prawnym i obywatelskim
Twoja sytuacja może jedynie ulec poprawie.

**Zadzwoń i zapisz się na darmową poradę prawną!
Wykaz punktów z aktualnymi numerami
telefonów do zapisów można znaleźć na stronie
internetowej: www.dogma.org.pl**

Zapraszamy również na wirtualne spotkania z prawnikami,
doradcami obywatelskimi i mediatorami
w ramach cyklu wywiadów „Spotkanie z prawnikiem”.

Zachęcamy do śledzenia naszego profilu na Facebooku
oraz kanału YouTube.

**Dodatkowe informacje można uzyskać również
pod numerem INFOLINII: 79 88 69 599**

**Masz pytania, wątpliwości?
Obawiasz się o swoje prawa?
Nie zwlekaj!**

Umów się na bezpłatną poradę
z doradcą Stowarzyszenia "DOGMA"
i dowiedz się, jak w pełni korzystać ze swoich praw!

Zapisy telefonicznie: **32 416 13 46**

lub przez stronę:

<https://np.ms.gov.pl/>

Infolinia Stowarzyszenia "DOGMA"

tel. 79 88 69 599

POWIAT RYBNICKI
<https://starostwo.rybnik.pl/informator/nieodplatna-pomoc-prawna/>



**Punkt Bezpłatnego
Poradnictwa Obywatelskiego**

Siedziba Izby Rzemieślniczej w Rybniku
ul. 3 Maja 18, 44-200 Rybnik
pokój nr 8 (parter)

Poniedziałek - piątek 16.00 - 20.00

Punkt Nieodpłatnej Pomocy Prawnej

Zespół Szkół Specjalnych
w Czerwionce - Leszczynach
ul. Przedszkolna 1
44-238 Czerwionka - Leszczyny

Poniedziałek - piątek 13.00 - 17.00

**MINISTERSTWO
SPRAWIEDLIWOŚCI**
darmowapomocprawna.ms.gov.pl/



2021

Zadanie publiczne współfinansowane ze środków otrzymanych z Powiatu Rybnickiego



**MINISTERSTWO
SPRAWIEDLIWOŚCI**
www.ms.gov.pl

