

NEWSLETTER FEDERACJI KONSUMENTÓW NUMER 2/2013

W czym zawinił konsument, że go oszukano?

W dzisiejszych czasach rzadko kto ma czas na wizytę w salonie operatora telekomunikacyjnego. Dużo chętniej sięgamy po rozwiązania, które dają nam środki porozumiewania się na odległość, czyli zawieramy umowy telefonicznie lub przez Internet. W obu przypadkach jesteśmy jednak narażeni na duże niebezpieczeństwo wprowadzenia w błąd. Poniżej przedstawiamy treści prawdziwych skarg konsumentów, mając nadzieję, że będą one przestrożą dla nas wszystkich. Lepiej się uczyć na cudzych błędach.

Sytuacja pierwsza. *Pani Jadwiga K. (emerytka, l. 83) późnym popołudniem odebrała telefon od młodej pani z gratulacjami. Jej operator telekomunikacyjny, nazwijmy go XYZ, doceniając wieloletnią i rzetelną współpracę z klientką, przyznał jej obniżkę opłaty abonamentowej. Ze względu na niską emeryturę konsumentka wielce się ucieszyła tą informacją. Po dwóch godzinach u p. Jadwigi zjawił się kurier w celu pokwitowania odbioru zmienionej umowy. Bardzo pospieszał konsumentkę twierdząc, że ma jeszcze wiele paczek do rozwiezienia. Ta, martwiąc się o młodego kuriera, nie traciła czasu na szukanie okularów i w ciemno podpisała przywiezione dokumenty. Po jakimś czasie skontaktował się z nią operator XYZ, pytając, czemu zrezygnowała z jego usług. Zdziwiona powiedziała, że nic takiego nie robiła i chce nadal korzystać z jego usług. Operator zapewnił ją, że wszystko załatwi w jej imieniu. Załatwił. Jednak tylko przywrócenie numeru i dalsze świadczenie przez siebie usług, a konsumentka została z karą umowną u oszusta, któremu podpisała dokumenty.*

Tak naprawdę obu operatorów wprowadziło ją w błąd.

Co konsumentka mogła zrobić inaczej? Po pierwsze, powinna była sprawdzić tożsamość osoby dzwoniącej. Zapytać: „Czy na pewno dzwoni pani od XYZ?”. W nagraniu z rozmowy, które musi przechowywać operator przez cały okres trwania umowy, znajdzie się pierwszy dowód, że ją oszukano. Po drugie, kurier otrzymuje pensję za poświęcony nam czas, a mamy go tak dużo,

ile potrzebujemy. Już przy kurierze należy sprawdzić nagłówek umowy. Jeśli widnieje inna nazwa operatora, nie możemy dać się nabrać, że nasz nagle ją zmienił. Zostalibyśmy o tym poinformowani listem poleconym. Ważne jest, że od umowy zawartej na odległość, a ta tak została zawarta – przez telefon, można odstąpić w terminie 10 dni od jej otrzymania, wysyłając pisemne oświadczenie o rezygnacji z niej. Na koniec, należy pamiętać, że operator, u którego chcemy zostać, może jedynie nie wydać lub odebrać nam nasz numer. To my samodzielnie musimy wysłać oświadczenie o wprowadzeniu w błąd i zażądać przywrócenia numeru.

Sytuacja druga. *Pan Franciszek D. (rencista, lat 57). Jego sytuacja była zbliżona do opisanej powyżej. Jednak tym razem konsument sprawdził treść umowy i odmówił jej podpisania. Spokojnie zamknął drzwi przed nosem nieuczciwego pracownika operatora, sądząc, że jego problemy się zakończyły. Kurier jednak mocno liczył na prowizję z zawartej umowy i samodzielnie ją podpisał za konsumenta. Pan Franciszek po jakimś czasie dowiedział się, że „zawarł” umowę z operatorem ABC.*

Na takim etapie sprawy konsument powinien złożyć zawiadomienie na policję lub do prokuratury o popełnieniu przestępstwa podrobienia podpisu. Nawet jeśli sprawa zostanie umorzona ze względu na niewykrycie sprawcy, posiadając opinię grafologa, że złożony pod umową podpis nie jest nasz, możemy rozwiązać umowę bez ponoszenia kosztów kary umownej. Pamiętajmy, że w sytuacji, gdy umowę podpisze domownik naszym imieniem i nazwiskiem, uchylenie się od skutków umowy, czyli od płacenia kary umownej za jej zerwanie, nastąpi również dopiero po zgłoszeniu sprawy do organów ścigania, co jednak może oziębic nasze relacje rodzinne.

Sytuacja trzecia. *Pan Piotr M. (student, lat 24). Konsument sam zadzwonił do operatora w celu przedłużenia swojej umowy. Z konsultantem umówił się, na jakich warunkach podpisze aneks. Umowa wraz z telefonem przyszła do konsumenta po tygodniu. Podekscytowany nowym urządzeniem pan Piotr nie zapoznał się z treścią umowy. Przy pierwszej fakturze okazało się, że abonament jest droższy i niektóre usługi, które miały być bezpłatne, zostały uwzględnione na fakturze jako odpłatne. Zadzwonił na infolinię. Dowiedział się, że na takie warunki przystał, podpisując umowę. Ponieważ minęło 10 dni od dostarczenia umowy, nie może już z niej zrezygnować bez zapłacenia kary za jej zerwanie i teraz musi płacić takie a nie inne rachunki.*

Gdzie zawinił konsument? W zaciszu domowym, przy odpowiednim świetle i bez pośpiechu powinien był zbadać treść całej umowy: okres, na jaki ją zawiera, liczbę usług, wysokość kary umownej, cennik usług. Jeśli zachodzi rozbieżność między treścią zapewnień sprzedawcy usługi, a tym co mamy na piśmie, należy od umowy niezwłocznie odstąpić. Na rozpatrzenie reklamacji operator ma bowiem 30 dni, co oznacza, że gdy dostaniemy odpowiedź, dlaczego

faktura wygląda inaczej, niż się spodziewaliśmy, będzie już za późno na rezygnację z niej, bo na pewno upłynie więcej niż 10 dni. Jeśli jednak operator jest rzetelny, nie chciał nas oszukać, podpisze z nami nową umowę, na wcześniej uzgodnionych warunkach.

A wracając do pytania postawionego na wstępie. Zapewne w dwóch przypadkach błędem i zarazem źródłem kłopotów było niedbanie o własny interes i zbyt pochopne podpisanie umów. Ale przecież trudno z góry zakładać, że ktoś chce nas oszukać czy naciągnąć. Jak jednak widać, pewna doza nieufności zawsze się przyda. I pamiętajmy, że podpisać możemy, przeczytać musimy.

20%...50%...a może poczekać na 70%?

Wakacje, co stało się już coroczną tradycją, rozpoczynają się sezonowymi wyprzedażami. Tego rodzaju promocje są doskonałą okazją do kupienia ubrań, ale także coraz częściej innych produktów, w bardzo atrakcyjnych cenach. Przed wyruszeniem do najbliższego sklepu czy galerii handlowej warto jednak pamiętać o kilku ważnych zasadach, które sprawią, że nasza wizyta w sklepie nie przerodzi się w źródło niepotrzebnych kłopotów i stresów.

Pierwszą i najważniejszą kwestią, jaką należy na wstępie podkreślić, jest fakt, że w czasie wyprzedaży sezonowych zdecydowana większość sprzedawanych produktów należy do kategorii towarów pełnowartościowych.

Obniżenie ceny wynika nie z wady produktu czy jego niskiej jakości, lecz ze zmiany kolekcji będącej aktualnie w sprzedaży czy po prostu opróżniania magazynów i sklepów, by zrobić miejsce dla nowych towarów. Wydaje się to oczywiste, warto jednak zwrócić uwagę na pewne aspekty prawne. Jeśli przeceniony towar jest produktem pełnowartościowym, sprzedawca nie może w żaden sposób ograniczać naszych praw do reklamowania wad, jeżeli ujawnią się w czasie późniejszego użytkowania. Co za tym idzie, jeśli np. zdecydujemy się na okazyjny zakup butów, w których po krótkim spacerze pęknie podeszwa, mamy pełne prawo do żądania ich wymiany lub naprawy. Nie ma znaczenia, że kupiliśmy je taniej. W takiej sytuacji reklamację zawsze należy składać w formie pisemnej, prosząc sprzedawcę o potwierdzenie przyjęcia zgłoszenia. Jeśli nie chcemy jechać osobiście do sklepu, możemy również wysłać żądanie reklamacyjne za pośrednictwem poczty, trzeba jednak wybrać formę przesyłki gwarantującą potwierdzenie jej odebrania.

Wyruszając do sklepu, warto pamiętać o tych podstawowych uprawnieniach, bowiem ciągle jeszcze zaskakująco często zdarzają się sprzedawcy utrudniający złożenie reklamacji, dotyczącej towarów oferowanych w ramach sezonowych wyprzedaży. Twierdzą, że przecież kupiliśmy tak tanio. Nie ma to znaczenia!

Kolejna sprawa. Robimy zakupy w tak zwanym tradycyjnym sklepie, nie na przykład internetowym.

Dajmy sobie czas na przymierzenie, obejrzenie i zastanowienie się, zanim wydamy pieniądze. Oczywiście, wyprzedażom często towarzyszy pośpiech w łapaniu okazji. Ale jeśli w domu rozmyślmy się i zechcemy oddać towar, sprzedawca może nam po prostu odmówić przyjęcia go z powrotem. Bo nie ma żadnych przepisów prawnych, które nakazywałyby mu to. Oczywiście wielu sprzedawców wprowadza różnego rodzaju udogodnienia, pozwalając na wymianę lub oddanie nabytych towarów. Warto jednak zwrócić uwagę, że jest to jedynie przejaw dobrej woli i prokonsumenckiego nastawienia poszczególnych przedsiębiorców. Konsekwencją braku przepisu prawnego jest fakt, że w chwili obecnej to wyłącznie od sprzedawcy zależy, na jakich zasadach możemy zwrócić towar, jak również czy w ogóle mamy taką możliwość. Dlatego trzeba sprawdzić przed zakupem zwyczajnie w danym sklepie czy sieci handlowej. Dodatkowo, jeśli takie udogodnienia wprowadza dany przedsiębiorca, to upewnijmy się, jakie stawia warunki. Praktyka pokazuje, że najczęstszymi wymogami są: zachowanie wszystkich metek, oryginalne zapakowanie produktu, brak śladów użytkowania, przedstawienie paragonu, a także zwrócenie towaru w określonym terminie. Warto dopytać sprzedawcę, jakie zasady panują w danym sklepie, może się bowiem zdarzyć, że np. zwrot pieniędzy będzie dokonany w formie bonu na kolejne zakupy. Należy jednak pamiętać, że zasady te odnoszą się wyłącznie do zakupów dokonywanych w tradycyjnych stacjonarnych sklepach. W sklepach internetowych, w których też organizowane są wyprzedaże, obowiązują inne przepisy.

Przed rozpoczęciem sezonu wyprzedaży warto również zorientować się, jakie ceny mają interesujące nas towary, zanim trafią do oferty promocyjnej.

Ciągle jeszcze bowiem zdarzają się na polskim rynku sprzedawcy, którzy tuż przed rozpoczęciem wyprzedaży sztucznie zawyżają ceny produktów, aby dokonać ich fantastycznej „obniżki” w ramach sezonowej wyprzedaży. Zjawisko takie jest w oczywisty sposób naganną próbą wprowadzenia konsumentów w błąd. Pamiętać jednak trzeba, że jest ono również bardzo trudne do późniejszego wykrycia. Dlatego, jeśli wiemy, jakie produkty będą nas interesowały w czasie zbliżającej się wyprzedaży, warto sprawdzić ich ceny zanim zostaną objęte promocyjną ofertą. Ten prosty zabieg zdecydowanie zwiększa nasze szanse na uniknięcie nieuczciwych

sprzedawców, którzy sztucznie zawyżają ceny oferowanych towarów.

Na koniec należy również przypomnieć, że kluczem do zrobienia naprawdę udanych zakupów zawsze pozostaje przede wszystkim zdrowy rozsądek. Kiedy już jesteśmy np. w galerii handlowej, otoczeni tysiącami produktów w bardzo atrakcyjnej cenie, pamiętajmy, aby zakupów dokonywać roztropnie i w przemyślany sposób. W przeciwnym razie z wyprzedaży do domu możemy wrócić z siatkami pełnymi zbędnych rzeczy i... pustym portfelem.

Nowe przepisy dotyczące e-sądu!!! Nowe obowiązki, a co zyskają konsumenci?

Utworzenie e-sądu miało zdecydowanie odciążyć bardzo przeładowany polski wymiar sprawiedliwości oraz przyspieszyć postępowanie w sprawach. Intencja, jak to często bywa, była więc słuszna.

Ocena tego, czy tak się stało, budzi jednak kontrowersje. Niestety, można stwierdzić, że niektóre firmy celowo wykorzystywały wady elektronicznego postępowania upominawczego, próbując dochodzić roszczeń sprzed wielu lat, już przedawnionych, czasem nawet dawno już zapłaconych. Niestety często bardzo skutecznie!!!

Do Federacji Konsumentów zgłaszało się wiele osób z postanowieniem komornika o wszczęciu egzekucji lub zajęciu wynagrodzenia czy emerytury. Nawet nie wiedziały, czego dotyczy postępowanie. Głównie przodowały w tym procederze firmy windykacyjne – czasem świadomie, czasem nie – skupujące w ogromnych ilościach długi klientów na przykład banków czy firm telekomunikacyjnych. Mechanizm był prosty. Firma skupuje starą wierzytelność pieniężną, czyli dług konsumenta, od firmy X i składa pozew do e-sądu. Nie sprawdza jednak aktualnego adresu pozwanego, który na przestrzeni kilku lat mógł go przecież zmienić. Co zdarza się często. **Po co firmie takie koszty, komornik i tak konsumenta znajdzie!!!**

E-sąd, który nie bada, czy powinniśmy zapłacić, czy nie, a jedynie ocenia formalnie pozew, wydaje nakaz zapłaty i doręcza go na stary adres pozwanego konsumenta. Dwukrotnie awizowany nakaz zapłaty uprawomocnia się i firma windykacyjna kieruje sprawę do komornika. Konsument często dowiadywał się o całej sprawie z postanowienia komornika lub od pracodawcy albo banku, w którym został zajęty rachunek, a czasem gdy listonosz przynosił pomniejszoną emeryturę.

Odwrócenie tej sytuacji wiązało się z koniecznością podjęcia wielu działań: złożeniem sprzeciwu od nakazu zapłaty, przygotowaniem wniosków o przywrócenie terminu i o

zawieszenie postępowania. **A czasem i tak komornik zdążył ściągnąć już wszystko!!** Niekiedy konsument był pozywany o ten sam dług dwukrotnie. Najpierw przez jednego pierwotnego wierzyciela, np. firmę telekomunikacyjną, a następnie przez firmę windykacyjną, która kupiła „niespłacony” dług.

Nowe przepisy mają przeciwdziałać takim sytuacjom. **Mamy jednak wątpliwości, czy skutecznie?**

Po pierwsze, w elektronicznym postępowaniu upominawczym powód musi wskazać nr PESEL konsumenta, czyli osoby fizycznej. Działanie to w założeniu miało eliminować błędne wskazywanie adresu pozwanego oraz dwukrotne pozywanie przez tę samą firmę o ten sam dług tego samego konsumenta.

Jednakże ma to szanse zadziałać tylko wtedy, jeżeli powód uzyska nr PESEL ze zbioru Powszechnego Elektronicznego Systemu Ewidencji Ludności Ministerstwa Spraw Wewnętrznych. Wówczas uzyska również informację o aktualnym adresie zameldowania konsumenta. Często zdarza się jednak, że w pozwie podawany jest nr PESEL, który był w starych dokumentach, np. w dawno zawartej umowie telekomunikacyjnej, kredytowej. W tej sytuacji nadal wiele będzie zależeć od tego, czy powód – firma „X” - zechce zweryfikować adres konsumenta, czy nie.

Dla „leniwych” powodów, którzy wskażą nieprawidłowy adres pozwanego konsumenta lub PESEL, ustawodawca przewidział możliwość nałożenia przez sąd grzywny. Jednakże o fakcie wskazania złego adresu lub błędnego numeru PESEL sąd w większości przypadków dowie się od pozwanego konsumenta, do którego już zapukał komornik.

W przypadku ustalenia przez sąd, że powód drugi raz pozywa tego samego konsumenta o to samo roszczenie, sąd powinien pozew odrzucić. Jednak nie zadziała to w sytuacji, gdy tego samego roszczenia dochodzi nowy wierzyciel, np. firma windykacyjna, która kupiła dług od firmy telekomunikacyjnej, która wcześniej już pozywała konsumenta o ten sam dług.

Po drugie, konsument będzie mógł złożyć wniosek do sądu o wydanie zaświadczenia, na jaki adres zostało doręczone awizo. Jeżeli adres ten różni się od aktualnego ustalonego przez komornika, na podstawie tego zaświadczenia konsument może wnosić do komornika o zawieszenie postępowania egzekucyjnego.

Pamiętajmy jednak, że zawieszenie postępowania egzekucyjnego nie dotyczy pierwszej czynności komornika w sprawie. Zatem zajęcie wynagrodzenia za pracę, emerytury czy rachunku bankowego, dokonane jako właśnie pierwsza czynność komornika, i w zasadzie jedyna, nie ulegnie zawieszeniu i komornik nadal będzie potrącał kwotę na poczet wierzyciela.

Aby uniknąć takiej sytuacji, konsument powinien wraz ze sprzeciwem od nakazu zapłaty wystąpić do sądu o udzielenie zabezpieczenia. Wtedy komornik będzie musiał przekazywać wyegzekwowane kwoty na konto depozytu sądowego do czasu zawieszenia lub umorzenia postępowania. Dzięki temu pieniądze ściągnięte przez komornika nie trafią do wierzyciela i będą oczekiwać na koncie sądowym na rozstrzygnięcie sprawy.

Nowe przepisy są i będą zapewne w wielu przypadkach pomocne, ale nadal my - konsumenci - **musimy być czujni i reagować szybko oraz skutecznie.**

Z życia wzięte...

Konsument zawarł umowę kredytu na zakup pralki i lodówki do nowego mieszkania. Kredyt spłacił co do grosza w terminie. Niestety, przeprowadził się do nowego mieszkania. Po 10 latach, bardzo zaskoczony, został wezwany przez pracodawcę na rozmowę. Dowiedział się o egzekucji prowadzonej przez komornika i otrzymał wynagrodzenie o połowę mniejsze. Zanim zdążył ustalić, że pozywa go firma windykacyjna, która kupiła dług dotyczący starej dawno spłaconej umowy kredytowej, i złożyć sprzeciw, komornik ściągnął już wszystko, a pieniądze przekazał wierzycielowi. Komornik oczywiście go znalazł pod nowym adresem, a wierzyciel i sąd już nie. Zmuszony był pozywać firmę o zwrot nienależnie wyegzekwowanego długu, a właściwie „nie-długu”. Wstyd, stres, stracony czas i dodatkowe koszty.

W takich sytuacjach niezbędne jest właśnie szybkie działanie i niezwłoczne złożenie sprzeciwu wraz z wnioskiem o zabezpieczenie powództwa, czyli o wstrzymanie egzekucji oraz przekazywanie wyegzekwowanych przez komornika pieniędzy na konto depozytu sądowego do czasu zawieszenia lub umorzenia postępowania.

Federacja Konsumentów

Aleje Jerozolimskie 47 lokal 8

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

