

# W czym mogę pomóc?



# Spis treści



1. Zakupy w sklepie – (nie)łatwa sprawa
2. Najdroższe garnki w życiu, czyli pokazy i akwizycja
3. Zakupy na odległość
4. Konsument na rynku usług różnych
5. Czy mam się obawiać umów telekomunikacyjnych
6. Sześć kroków do dobrego kredytu lub pożyczki
7. Polak mądry po szkodzie
8. Jak zminimalizować ryzyko nieudanego urlopu
9. Wymarzone M, czyli konsument na rynku nieruchomości
10. Jak bezpiecznie inwestować swoje pieniądze
11. Bardzo prosimy o wypełnienie krótkiej ankiety



# Zakupy w sklepie – (nie)łatwa sprawa

## Kupuj z głową

*Kupiłem w sklepie radio do samochodu. Niestety, nie sprawdziłem wcześniej wymiarów urządzenia, które okazało się zbyt duże. Wróciłem do sklepu, aby wymienić towar, ale sprzedawca oświadczył, że wymian ani zwrotów nie praktykuje.*

Gdy idziemy do sklepu i dokonujemy zakupu towaru, zawieramy umowę sprzedaży. Możliwość dokonania zwrotu

lub wymiany rzeczy pełnowartościowej, zgodnej z umową, tzn. bez wad jakościowych, braków, zależy od dobrej woli sprzedawcy. Stąd też tak ważne jest, aby zakupy były dokonywane bez pośpiechu, po zastanowieniu, zapoznaniu się z ofertą rynku i cenami, które proponują inni sprzedawcy. Pomocny w takim poszukiwaniu będzie Internet, opinie znajomych, odwiedzenie kilku sklepów, zwłaszcza gdy chodzi o zakupy większej wartości.

## Wymagajmy od sprzedawcy rzetelności

*Wybrałam w sklepie samoobsługowym paczkę cukierków za 9,90 zł. Po podejściu do kasy okazało się, że kosztują jednak 19,90 zł, a sprzedawca nie chce zastosować ceny z wywieszki przy towarze.*

Sprzedawca obowiązany jest do zachowania należytej staranności. Oferując towar do sprzedaży musi podać do wiadomości kupujących prawidłową cenę, a także poinformować o właściwościach produktu. Informacje muszą być podane rzetelnie i w sposób niewprowadzający w błąd. Konsument, biorąc towar z półki i udając się z nim do kasy, przyjmuje ofertę sprzedaży tego towaru. Sprzedawca nie może przy kasie oświadczyć, że cena jest wyższa. Powinien

sprzedać rzecz po cenie z wywieszki.

Cena oznaczona na samym towarze może nie być obowiązująca, np. cena sugerowana przez producenta. Konsument w dużym sklepie samoobsługowym powinien też zachować odpowiednią ostrożność i czytać etykiety cenowe, inni klienci czasami przedstawiają towary.

Sprzedawca odpowiada ponadto za inne oświadczenia dotyczące towaru. Jeżeli właściwości towaru nie odpowiadają informacjom uzyskanym od sprzedawcy, a także np. treści instrukcji obsługi, towar należy reklamować. Przed zakupem warto porównać, czy ustne zapewnienia sprzedawcy odpowiadają zapewnieniom zawartym w instrukcji obsługi lub innym opisom z opakowania.

## Zawsze możemy złożyć reklamację

*Tuż przed zamknięciem sklepu kupiłam żółtą bluzkę. Z uwagi na późną porę, nie mogłam jej dokładnie przymierzyć. W domu po ponownym obejrzeniu stwierdziłam, że bluzka ma małą dziurkę na plecach. Następnego dnia poszłam zwrócić bluzkę, ale sprzedawca powiedział, że zwrotu towarów nie przyjmuje.*

To co przede wszystkim może uczynić konsument w takiej sytuacji, to złożyć reklamację. Sprzedawca rzeczywiście nie musi przyjmować zwrotów, ale musi przyjąć i rozpatrzyć każdą reklamację. Jeżeli przed upływem 2 lat od wydania towaru stwierdzimy niezgodność towaru konsumpcyjnego z umową: wadę, niekompletność, niezgodność z deklaracjami sprzedawcy lub producenta, to za taką niezgodność odpowiada sprzedawca.

Reklamację należy złożyć w terminie 2 miesięcy od stwierdzenia np. wady. W pierwszej kolejności można żądać naprawy lub wymiany towaru. Jeżeli te dwie ewentualności nie są możliwe lub sprzedawca zbyt długo, zwykle powyżej 14 dni, załatwia reklamację, można żądać obniżenia ceny lub zwrotu pieniędzy.

Reklamację należy złożyć na piśmie, biorąc potwierdzenie na kopii. Sprzedawcy często posiadają własny wzór reklamacji. Tu jednak należy przed złożeniem podpisu sprawdzić, czy treść reklamacji jest zgodna z naszym oczekiwaniem. Sprzedawca, załatwiając reklamację, powinien zwrócić konsumentowi związane z procedurą koszty, np. transportu, demontażu, ponownego montażu.

## Możemy oczekiwać rozpatrzenia reklamacji w terminie 14 dni

*Złożyłem reklamację i zażądałem naprawy. Po trzech tygodniach wróciłem do sklepu, ale sprzedawca oświadczył, że towar jest u producenta i trzeba czekać.*

W razie zażądania naprawy lub wymiany z tytułu odpowiedzialności sprzedawcy za niezgodność towaru z umową,

sprzedawca powinien ustosunkować się do takiego żądania w terminie 14 dni kalendarzowych. Termin liczy się od kolejnego dnia po złożeniu reklamacji. Przekroczenie terminu oznacza obowiązek uznania reklamacji.

## Gdy mamy gwarancję...

*Reklamuję telewizor u sprzedawcy. Ten odsyła mnie do serwisu, bo odbiornik objęty jest gwarancją producenta. Serwis jest w innym mieście, ale sprzedawca stanowczo odmawia przyjęcia reklamacji w sklepie.*

Sprzedawca nie może odmówić przyjęcia reklamacji w miejscu zakupu. Odpowiada on 2 lata za niezgodność towaru z umową i jest to odpowiedzialność ustawowa.

Konsument może mieć dodatkową ochronę w postaci gwarancji. Jej zakres opisuje dokument gwarancyjny lub inne oświadczenie, np. na stronie internetowej producenta. Gwarancja może nie być tak korzystna jak wynikające

z ustawy przepisy, dotyczące odpowiedzialności sprzedawcy za wydany towar, np. może nie przewidywać zwrotu pieniędzy, ale może być dłuższa, np. 5-letnia.

Konsument powinien samodzielnie rozważyć, co jest dla niego korzystniejsze. Sprzedawca nie może jednak odsyłać konsumenta do serwisu gwarancyjnego i odmawiać przyjęcia reklamacji w sklepie.





# Najdroższe garnki w życiu, czyli pokazy i akwizycja

## Zaproszenie na lampkę szampana z gratisem

*Otrzymałam zaproszenie na pokaz gotowania dla seniorów. Zgodnie z nim, każdy uczestnik otrzyma lampkę szampana, poczęstunek i prezent. Będzie też miał okazję zapoznać się z nowoczesnymi technikami gotowania. Organizatorem jest firma EUROGAR.*

Nazwa firmy to zbyt mało, aby zdecydować się na uczestnictwo. Każdy przedsiębiorca ma obowiązek zidentyfikowania się wobec potencjalnych klientów. Przede wszystkim podania dokładnej nazwy i numeru NIP. Dzięki temu numerowi

zidentyfikujemy przedsiębiorcę i być może dowiemy się więcej o jego działalności.

Zaproszenie na pokaz to zazwyczaj zaproszenie na prezentację z ofertą sprzedaży: garnków, pościeli, cudotwórczych urządzeń.

Nie dość więc, że zaproszenie nie określa dokładnie celu spotkania, to jeszcze na samej prezentacji konsument będzie poddawany niekomfortowym naciskom, celem nakłonięcia go do zakupu drogich przedmiotów.

## Nie daj się podejść – naucz się słowa NIE!

*Do mojego domu przyszło dwóch mężczyzn. Oświadczyli, że gazownia nakazała wymianę kuchenek gazowych w związku z remontem rur gazowych. Nie jestem pewien, czy to prawda, moja kuchenka nie jest bardzo stara i nie widziałem na klatce żadnych ogłoszeń o wymianie. Jednak panowie byli dość przekonujący: jeden z nich miał na sobie garnitur i wyglądał elegancko, zaś drugi pokazał uprawnienia montera. Poza tym nowa kuchenka była w promocji – tylko 1000 zł.*

Przede wszystkim nie należy pochopnie wpuszczać nikogo do mieszkania. Przedstawiciel jakiegokolwiek dostawcy musi posiadać identyfikator i upoważnienie. Gazownie i dostawcy innych mediów zwykle uprzedzają o odwiedzinach poprzez ogłoszenia na klatce schodowej. Jeżeli mamy

jakiegokolwiek wątpliwości, zawsze należy powiedzieć NIE. Przedsiębiorca, nawet miejska gazownia, nie jest fundacją dobroczynną. Skoro ktoś chce nam coś sprzedać, zamierza na tym zarobić. Jeżeli mamy wydać pieniądze, należy najpierw sprawdzić czy potrzebnie. Plagą polskich osiedli są domokrądcy, którzy – często oszukując – namawiają do podpisania umowy. Sprzedają towary i usługi. Najczęściej są to drzwi, kuchenki, filtry do wody, ale także usługi telekomunikacyjne, dostawy prądu. Akwizytorzy nalegają na szybką decyzję, namawiają, koloryzują, oszukują, czasem straszą. Po zawarciu umowy – najczęściej poprzez złożenie podpisu na dokumencie, którego się nie czytało – jest trudniej. Lepiej się zastanowić i na wszelki wypadek nie otwierać drzwi.

## Mamy prawo do rezygnacji, ale...

*Kupiłam materac na pokazie za 4 tys. zł. W domu, gdy się zastanowiłam, stwierdziłam, że nie będzie mnie stać na spłacanie kredytu, który zaciągnęłam na zakup. Zadzwoiłam do sprzedawcy, chcąc zrezygnować, ale ten oświadczył, że jest już za późno.*

Zakupy w domu, na ulicy, na pokazach w hotelach, restauracjach to zazwyczaj zakupy poza lokalem przedsiębiorstwa. Od podpisanej tak umowy można odstąpić w terminie 10 dni od jej zawarcia. W tym celu należy listem poleconym wysłać na adres przedsiębiorcy pismo z oświadczeniem o odstąpieniu od umowy – liczy się data wysłania. Następnie towar trzeba odesłać lub oddać go osobiście sprzedaw-

cy. Sprzedawca powinien otrzymać zwrócony towar przed upływem kolejnych 14 dni. O sposobie zwrotu decyduje konsument, sprzedawca nie może go zmusić np. do zwrotu osobistego. Zwracany towar nie powinien być użytkowany, ale konsumentowi przysługuje prawo rozpakowania towaru i sprawdzenia jego funkcjonowania. Nie uniemożliwia to późniejszej rezygnacji.

Jeśli pokaz odbył się w siedzibie przedsiębiorcy, wówczas nie można odstąpić od umowy, nawet jeśli sala była w hotelu. Prawo to nie przysługuje również przy zakupach na targowisku czy giełdzie oraz przy umowach dotyczących nieruchomości, z wyłączeniem usług remontowych.

## O prawie do odstąpienia od umowy należy poinformować!

*Kupiłem na pokazie w sanatorium urządzenie do biomasażu. Po powrocie do domu otrzymałem towar wraz z kopią umowy. Wówczas to dowiedziałem się, że mogę odstąpić od umowy w terminie 10 dni po zapłacie odstępnego. Niestety termin ten już upłynął.*

Przedsiębiorca musi poinformować kupującego o prawie do odstąpienia od umowy w sposób jasny, rzetelny i nie wprowadzający w błąd. Brak informacji lub informacje błędne powodują, że termin na odstąpienie przedłuża się

nawet do 3 miesięcy. Tu w błąd wprowadza informacja o konieczności zapłaty odstępnego, to zakazane. Ponadto przedsiębiorca zastosował nieuczciwą praktykę rynkową, nie wydając od razu kopii umowy.

Niezwłocznie po uzyskaniu informacji o prawie do odstąpienia należy wysłać list polecony do przedsiębiorcy z oświadczeniem o odstąpieniu i od razu udać się do najbliższego oddziału Federacji Konsumentów z prośbą o pomoc. Gdy przedsiębiorca stosuje takie praktyki, można założyć, że będzie stwarzał dalsze problemy.





# Zakupy na odległość

## Telezakupy, e-zakupy, zakupy wysyłkowe

*Zadzwoił do mnie konsultant z firmy E-Atlas, oferując zamówienie encyklopedii zwierząt w 30 tomach. Pierwszy tom jest bezpłatny, a zamówienie niezobowiązujące. Wyraziłem zgodę i po 7 dniach otrzymałem „paczkę powitalną”. Nie doczytałem, że będę otrzymywał teraz co 2 tygodnie kolejne paczki, teraz już za 45 zł każda. Byłem zaskoczony, kiedy otrzymałem przesyłkę z fakturą do zapłaty.*

Umowy zawierane bez jednoczesnej obecności stron, za pośrednictwem środków porozumiewania się na odległość: telefon, e-mail, list, formularz internetowy, są umowami

zawieranymi na odległość. Brak bezpośredniego kontaktu z przedsiębiorcą naraża konsumenta na większe ryzyko, niż w przypadku zakupów tradycyjnych. Stąd też prawo nakazuje przedsiębiorcy podanie konsumentowi wielu informacji o sobie i proponowanym kontrakcie. Ukrycie informacji o tym, że zamówienie pierwszej paczki oznacza zamówienie kolejnych, powoduje, że kolejne przesyłki można traktować jako niezamówione, a za takie konsument nie ponosi odpowiedzialności. Przyjęcie świadczenia niezamówionego do niczego konsumenta nie zobowiązuje.

## Czy wiesz, że niektórzy sprzedawcy usług mogą opalać się w Dubaju?

*Szukałam w Internecie programu do słuchania muzyki. W trakcie poszukiwań trafiłam na stronę, z której można było taki program pobrać po dokonaniu rejestracji na tej stronie. Rejestracja wymagała podania danych osobowych, adresu zamieszkania a nawet PESEL-u. Podałam te dane, zaznaczyłam, że akceptuję regulamin, choć go nie przeczytałam, i pobrała program. Po miesiącu otrzymałam e-mail z wezwaniem do zapłaty 100 zł. Okazało się, że rejestracja na portalu nie jest darmowa, a informacja o tym była podana w regulaminie. Nie mam możliwości dowiedzenia się czegoś więcej o przedsiębiorcy, gdyż jest zarejestrowany w Dubaju. Nie wiem, czy mam płacić.*

Internet to miejsce, gdzie towary i usługi mogą oferować przedsiębiorcy z całego świata, na przeróżnych warunkach.

Stąd też tak ważne jest przeczytanie regulaminu. Powinien on jasno identyfikować przedsiębiorcę oraz określać zasady świadczenia usługi lub sprzedaży towaru. Nie należy dokonywać żadnych czynności przed przeczytaniem regulaminu, a zwłaszcza podawać swoich danych osobowych. Przedsiębiorcy, funkcjonujący jak ten opisany wyżej, często poprzestają na wezwaniach do zapłaty. Niektórzy ukrywają informację o odpłatności lub stosują nieuczciwe praktyki rynkowe. Jeśli jest to przedsiębiorca np. z Dubaju, możliwości działania przeciwko niemu są niewielkie. Przedsiębiorcy z siedzibą w Unii Europejskiej muszą spełniać określone w prawie unijnym standardy. Ale i tu też konsument musi sam rozważyć, czy korzystanie z niemieckiego lub brytyjskiego portalu randkowego jest dla niego bezpieczne, pomimo że portale te mają polską wersję językową.

## Prawo nas chroni, ale musimy znać zakres tej ochrony

*Kupiłem telewizor w sklepie internetowym. Telewizor dostarczył kurier. Po jego wyjściu otworzyłem paczkę. Okazało się, że telewizor jest uszkodzony. Straciłem zaufanie do sklepu i postanowiłem towar zwrócić. Sprzedawca jednak nie przyjął zwrotu. Stwierdził, że konsument powinien zapoznać się z zawartością paczki w obecności kuriera i odmówił zwrotu pieniędzy.*

Konsument nie ma obowiązku badania zawartości paczki, musi ją obejrzeć z zewnątrz i w razie stwierdzenia uszkodzenia zgłosić fakt kurierowi.

Co do zawartości: sprzedawca odpowiada za niezgodność towaru konsumpcyjnego z umową w przypadku jej stwierdzenia przed upływem 2 lat. Po stwierdzeniu niezgodności konsument ma 2 miesiące na złożenie reklamacji. Dodatkowo to sprzedawca musi wykazać, że towar został wydany bez wad, uszkodzeń lub innych braków. Taki wymóg dotyczy

niezgodności stwierdzonych przed upływem 6 miesięcy od wydania towaru.

Po stwierdzeniu niezgodności konsument może złożyć reklamację i żądać naprawy lub wymiany towaru oraz zwrotu kosztów od sprzedawcy, np. opłaty za przesyłkę reklamowanego towaru.

Konsument może też od razu odstąpić od umowy. Od umowy zawartej na odległość można odstąpić w terminie 10 dni od wydania towaru, a gdy chodzi o usługi – 10 dni od zawarcia umowy. W tym celu należy wysłać przedsiębiorcy pismo listem poleconym ze stosownym oświadczeniem. Następnie należy odesłać towar tak, aby sprzedawca otrzymał go w terminie 14 dni od wysłania odstąpienia.

Zwracany towar nie powinien być eksploatowany, ale można go rozpakować, uruchomić i sprawdzić. Towar uszkodzony już w chwili wydania także podlega prawu zwrotu, nie trzeba go reklamować. Koszt zwrotu ponosi konsument.

## Nie zawsze można odstąpić od umowy

*Wylicytowałam na portalu aukcyjnym rower na aukcji przedsiębiorcy. W rzeczywistości jednak rower okazał się inny niż w opisie. Chcę rower oddać, ale sprzedawca twierdzi, że licytowanie towaru wyłącza prawo do odstąpienia.*

Faktycznie, prawo do odstąpienia nie przysługuje, gdy towar licytujemy. Gdy korzystamy z opcji „kup teraz”, do licytacji nie dochodzi i z prawa zwrotu można skorzystać. Zawsze jednak, gdy towar okaże się niezgodny z umową, można go reklamować, także przy licytacji.







# Konsument na rynku usług różnych

## Co zrobić, gdy opóźnia się remont?

*Podpisałem umowę z firmą, która ma wykonać remont całego domu. Termin zakończenia prac upływa za tydzień, a przedsiębiorca jeszcze nie zaczął. Czy mam możliwość odstąpienia od umowy?*

Dość często się zdarza, że przedsiębiorca spóźnia się z wykonaniem umowy. Zamawiający ma prawo kontroli sposobu wykonywania powierzonych dzieł. Niekiedy nawet ma wręcz stałą sposobność obserwowania wykonywanych prac. Czasami już w ich trakcie widać, że nie ma szans, by zostały one zakończone w ustalonym terminie.

Mamy możliwość odstąpienia od umowy, w razie opóźnienia się wykonawcy z rozpoczęciem lub zakończeniem dzieła. Jeżeli przedsiębiorca opóźnia się z rozpoczęciem lub wykończeniem prac tak dalece, że nie jest prawdopodobne, że zdoła je ukończyć w umówionym terminie, zamawiający może od usługi odstąpić jeszcze przed upływem terminu wykonania umowy.

Gdy wykonanie umowy jest ciągle możliwe mimo opóźnienia, odstąpienie wymaga wyznaczenia wcześniejszego wykonawcy dodatkowego terminu. Dopiero po jego upływie i niewykonaniu prac, można odstąpić od umowy.

## Czy możemy reklamować usługę kosmetyczną?

*Udałam się do salonu kosmetycznego, by wykonać usługę makijażu permanentnego oczu. Po zabiegu okazało się, że czarna kreska wykonana przez kosmetyczkę jest niewidoczna. Czy mam możliwość domagania się poprawienia makijażu lub zwrotu pieniędzy?*

W takim przypadku trzeba złożyć reklamację do wykonawcy usługi. Dużo zależy od tego, czego dokładnie dotyczyła nasza umowa, to znaczy, na co umawialiśmy się i co uzgodniliśmy. W piśmie reklamacyjnym należy domagać się poprawienia zabiegu kosmetycznego oraz wyznaczyć w tym

celu odpowiedni termin na dokonanie tej czynności. Jeżeli poprawki nie zostaną wykonane w wyznaczonym terminie lub w ogóle nie będą możliwe do wykonania, możemy żądać zwrotu zapłaconej ceny.

Jeżeli dodatkowo konieczne było zakupienie lekarstw czy skorzystanie ze specjalnych zabiegów, to można domagać się stosownego odszkodowania. Niezbędne jest jednak udowodnienie tych kosztów, czyli przedstawienie rachunków. Jeżeli wady okazałyby się nieistotne, to konsumentowi przysługuje jedynie żądanie obniżenia ceny za wykonaną usługę.

## Czy wpisy za przedszkole podlega zwrotowi?

*Podpisałam umowę w maju z prywatnym przedszkolem, wpłaciłam wpisy w kwocie 400 złotych. Po pół roku zrezygnowałam, a przedszkole nie chce zwrócić wpisu. Czy mam prawo domagania się jego zwrotu?*

Jeżeli przedszkole przewiduje w umowie, iż wpisy nie podlegają zwrotowi, jest to postanowienie niedozwolone. Wnieśiona opłata zawsze podlega zwrotowi. Potwierdził to Sąd Ochrony Konkurencji i Konsumentów. W wyroku stwierdził, że zasada niezwracania konsumentowi w ca-

łości wniesionej przez niego jednorazowej opłaty, wpisowego, bez względu na to, czy do realizacji umowy dojdzie, czy też nie, jest sprzeczne z dobrymi obyczajami i rażąco narusza interesy konsumentów. Tego typu zapisy, dotyczące „jednorazowych bezzwrotnych opłat”, stosowane w umowach właśnie przez prywatne przedszkola czy placówki edukacyjne, wpisane zostały do Rejestru Klauzul Niedozwolonych, prowadzonego przez Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów.

## Czy mamy możliwość wcześniejszego rozwiązania umowy z siłownią?

*Zawarłem umowę na okres 24 miesięcy. Po roku okazało się, że mam problem ze zdrowiem i z tego powodu nie mogę korzystać z siłowni. Klub nie zgadza się na wcześniejsze rozwiązanie umowy.*

Do umów zawieranych o świadczenie usług z siłownią należy stosować przepisy Kodeksu cywilnego dotyczące zlecenia. Umowę zlecenia można wypowiedzieć w każdej chwili. Jeżeli umowę wypowiedzimy bez ważnych powodów, ponosimy odpowiedzialność odszkodowawczą wobec siłowni. Nie powinniśmy jednak rezygnować z góry

ze skorzystania z uprawnienia do wypowiedzenia umowy zlecenia, jeżeli mamy ważne powody. Ustawodawca bowiem uznał, że umowy, polegające na świadczeniu usług, zleceńodawca może z ważnych powodów wypowiedzieć zawsze i nie ponosi wtedy odpowiedzialności. Zagrożenie zdrowia jest na pewno ważnym powodem. W związku z czym nie można uznać za obowiązujący i wiążący strony w tym przypadku zapis w umowie ograniczający możliwość jej wypowiedzenia. Rozwiązanie umowy powinniśmy składać w formie pisemnej. Wypowiedzenie zlecenia następuje ze skutkiem natychmiastowym.

## Dostałem nakaz zapłaty, nie wiem, dlaczego. Co robić dalej?

*Podpisałem w 2008 roku umowę ze szkołą językową. Po miesiącu rozwiązałem ją. W tej chwili dostałem nakaz zapłaty za fakturę sprzed pięciu lat. Czy mam obowiązek zapłaty?*

W takim przypadku możemy złożyć sprzeciw od nakazu zapłaty, podnosząc zarzut przedawnienia, czyli powołując się na fakt, że zobowiązania finansowe uległy przedawnieniu. Do umów zawieranych ze szkołami językowymi stosuje się przepisy Kodeksu cywilnego dotyczące zlecenia. Roszczenia z tytułu usług edukacyjnych przedawniają się z upływem dwóch lat. Pismo zawierające sprzeciw wnosi

się do sądu, który wydał nakaz zapłaty, a w przypadku nakazu wydanego przez referendarza sądowego do sądu, przed którym wytoczono powództwo. W piśmie powinno się wskazać, czy zaskarżamy nakaz w całości, czy w części i przedstawić zarzuty. Termin do wniesienia sprzeciwu od nakazu zapłaty jest dwutygodniowy i biegnie od dnia doręczenia nam pisma.





5

# Czy mam się obawiać umów telekomunikacyjnych?

## Ile kosztuje zerwanie promocji?

*Zawarłam umowę na czas nieokreślony z 24-miesięcznym okresem promocji. W cenniku znajduje się informacja o wysokości przyznanej ulgi – 1800 zł. Nie opłacałam usługi i operator w 15 miesiącu trwania umowy rozwiązał ją z mojej winy. Ile wyniesie tzw. kara umowna?*

Kara umowna wyniesie 675 zł. Zgodnie z Ustawą prawo telekomunikacyjne operator może żądać zapłacenia kary

umownej w następujących sytuacjach: gdy abonent rozwiązał umowę przed upływem terminu, na jaki została zawarta, lub w okresie jej obowiązywania operator rozwiązał umowę, ale z winy abonenta. Kwotę można samodzielnie wyliczyć na podstawie wzoru: wysokość kary umownej podzielić przez liczbę miesięcy, na jaki została przewidziana promocja. Następnie iloraz należy pomnożyć przez liczbę miesięcy pozostałą do końca trwania promocji -  $(1800:24) \times 9 = 675$ .

## Przeprowadzka i co dalej z umową?

*Musiałem wyprowadzić się z wynajmowanego mieszkania, w którym korzystałem z usług telekomunikacyjnych: telefon, Internet, telewizja, w ramach umowy zawartej na siebie. Operator zażądał zwrotu ulgi promocyjnej za przedterminowe rozwiązanie umowy. Czy ma prawo?*

No cóż, jeśli konsument nie znalazł osób chętnych na przejęcie jego umowy, a operator nie świadczy usług w nowym

miejscu zamieszkania, „kara umowna” jest zasadna. Operator jest zobowiązany do przenoszenia usług, szczególnie dotyczących telefonu, jedynie w ramach istniejącej sieci tego operatora. Mimo że konsument nie „zawinił”, w tej sytuacji będzie zobowiązany do zwrotu ulgi. Coraz częściej operatorzy oferują umowy na 12 miesięcy i to może ułatwić sytuację osób nieposiadających „gwarantowanego” miejsca zamieszkania.

## Jak mam bezpiecznie przedłużyć swoją umowę?

*Zastanawiam się, czy lepiej przedłużyć umowę, dzwoniąc na infolinię, czy w Biurze Obsługi Klienta?*

Od 21 stycznia 2013 r. umowy podpisane z tytułu prawa telekomunikacyjnego zawiera się w formie pisemnej lub elektronicznej za pomocą formularza udostępnionego na stronie internetowej operatora. Operator może umożliwić przedłużenie umowy za pomocą środków porozumiewania się na odległość: telefon, e-mail, faks. Operator musi wówczas zachować nagranie z przeprowadzonej rozmowy przez cały okres trwania umowy i wydać nagranie na każde

żądanie konsumenta. Abonentowi przysługuje możliwość odstąpienia od aneksu w terminie 10 dni od dostarczenia potwierdzenia faktu złożenia oświadczenia. W razie jakichkolwiek rozbieżności pomiędzy umową, a rozmową telefoniczną należy ją wypowiedzieć i ponownie zawrzeć na zaakceptowanych warunkach, gdyż proces reklamacyjny może okazać się bezskuteczny.

Ważne: od umów zawieranych i przedłużanych w salonie operatora nie ma możliwości odstąpienia, więc należy je czytać w całości na miejscu, a szczególnie skupić się na liczbie usług, wysokości kary, okresie promocji.

## Kto odpowiada za realizację SMS Premium?

*Wziąłem udział w konkursie telewizyjnym poprzez wysłanie SMS-a na ulubionego piosenkarza. Okazało się, że w ten sposób wyraziłem zgodę na otrzymywanie w przyszłości, co trzeci dzień, płatnych SMS-ów. W następnym miesiącu otrzymałem fakturę na kilkaset złotych, mimo że SMS-y do mnie przychodziły, a nie ja je wysyłałem.*

SMS-y, które otrzymujemy, nie zawsze realizowane są przez naszego operatora. Podmiot świadczący usługę możemy określić na podstawie wykazu numerów o podwyższonej opłacie, znajdującego się na stronie Urzędu Komunikacji Elektronicznej ([www.uke.gov.pl](http://www.uke.gov.pl) w zakładce Telekomunikacja -> Numeracja). W przypadku usług świadczonych w sposób powtarzalny, na podstawie uprzedniego oświadczenia woli abonenta, konsument powinien zostać poinformowany o zasadach korzystania z usługi, a także mieć możliwość skutecznej i natychmiastowej rezygnacji z niej.

W takiej sytuacji, jak opisana powyżej, powinniśmy opłacić rachunek swojemu operatorowi i złożyć reklamację do podmiotu realizującego usługę. Jeśli w regulaminie konkursu nie było informacji o odpłatności SMS-ów, należy

również zgłosić zawiadomienie do Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów o naruszeniu zbiorowych praw konsumentów. Jeśli usługodawca zostanie ukarany przez UOKiK, możemy dochodzić zwrotu pieniędzy z opłaconej faktury na drodze postępowania cywilnego. Oczywiście, zachęcamy, by poinformować nas. Organizacja konsumentka będzie wtedy miała możliwość wyłapania tego typu praktyk przedsiębiorców i skutecznego im przeciwdziałania wspólnie z osobami, których interesy zostały ewidentnie naruszone. Bez tego typu sygnałów jest nam trudno dostrzec się, co dzieje się na rynku.

Nasz operator ma obowiązek podawania wraz z numerem usługi o podwyższonej opłacie cenę za jednostkę rozliczeniową usługi/cenę za połączenie ze wskazaniem ceny brutto oraz nazwy podmiotu realizującego dodatkowe świadczenia. Aby ustrzec się przed nieprzewidzianym rachunkiem w przyszłości, należy w umowie zastrzec próg kwotowy, po którego przekroczeniu operator będzie zobowiązany do poinformowania nas o jego przekroczeniu, a także umożliwić blokadę wykonywania połączeń na numery usług o podwyższonej opłacie i odbierania połączeń z takich numerów.

## Nie otrzymuję faktur, czy muszę za nie płacić?

*Od 2 miesięcy nie otrzymuję faktur i w związku z tym nie opłacam ich. Czy postępuję słusznie?*

Niestety, niezależnie od nieotrzymania faktury, jesteśmy zobowiązani do terminowego jej opłacania w wysokości, którą dało się przewidzieć, czyli np. comiesięczny abonament. Abonent ma również obowiązek poinformowania

operatora o problemie z dostarczaniem faktur. Podobnie wygląda sytuacja w przypadku wystawienia, zdaniem konsumenta, faktury w nieprawidłowej wysokości. Jesteśmy zobowiązani do zapłacenia kwoty bezspornej, np. abonamentu, a następnie mamy prawo reklamowania faktury u operatora. Należy pamiętać, że fakturę można reklamować jedynie w ciągu 12 miesięcy od jej wystawienia.

## Kiedy wysłane pismo jest skuteczne?

Po przeczytaniu regulaminu mam wątpliwości, od kiedy mam liczyć terminy przy wysyłaniu reklamacji i innych pism oraz oświadczeń do mojego operatora.

Generalną zasadą, obowiązującą w prawie cywilnym, jest teoria doręczenia. Oświadczenie woli złożone drugiej stronie jest skuteczne z chwilą, gdy mogła się ona zapoznać z jego treścią. W ten sposób liczy się wypowiedzenie umowy, czas od którego liczy się domniemanie pozytywnego rozpatrzenia reklamacji, odstąpienie od umowy na podstawie zmieniających się warunków/regulaminu/cennika.

Odstępstwem od powyższej zasady jest art. 56 ust. 6 Ustawy prawo telekomunikacyjne, z którego wynika, że do dochowania terminu na odstąpienie od umowy zawartej na odległość wystarczy złożenie w placówce pocztowej pisma, zawierającego informację o odstąpieniu przez konsumenta od umowy. Również operator zachowuje termin 30-dniowy na odpowiedź na naszą reklamację, jeśli ją wysłał, nawet jeśli nie dotarła w tym czasie do konsumenta.



# Sześć kroków do dobrego kredytu lub pożyczki

## O jedną umowę kredytową za dużo...

*Mieliśmy kredyt hipoteczny, stałą pracę, czuliśmy się stabilnie. Więc jak pojawiła się okazja kupienia nowej pralki na kredyt, nie zastanawiałam się. Potem pomyśleliśmy o nowej lodówce i kinie domowym. Też na kredyt. Potem syn potrzebował komputera, no i chcieliśmy też gdzieś wyjechać na urlop, też na kredyt. Raty miały być niskie, ale to było o jedną umowę za dużo. Po zapłaceniu rat przestało nam starczać na zapłatę rachunków.*

Pożyczanie pieniędzy wydaje się proste, wystarczy podpis, parę dokumentów i mamy lodówkę czy pralkę. Ale bez solidnej oceny naszego budżetu domowego, takie „proste” pożyczanie może okazać się dla nas zgubne. Dlatego zawsze, przed zawarciem umowy kredytowej, należy

zsumować w jednej kolumnie nasze rodzinne dochody (np. stałe miesięczne wynagrodzenie, rentę, emeryturę), a w drugiej kolumnie stałe wydatki (raty kredytu, rachunki za czynsz, media, telefony, kablówkę, szkołę, średnią kwotę wydaną na jedzenie oraz bieżące potrzeby: ubrania, leczenie itp.). Dodatkowo rezerwujemy kwotę, np. 200 zł, na niespodziewane pilne wydatki. Po zsumowaniu obu kolumn, odejmujemy kwotę wydatków od kwoty dochodu. Jeżeli zostaną nam jakieś wolne środki – można rozważyć zawarcie kolejnej umowy kredytu. Pamiętajmy jednak, że każde zobowiązanie kredytowe trzeba spłacić, a przy kredytach hipotecznych, długoterminowych, nasza sytuacja finansowa może się zmienić. Możemy np. stracić pracę. I to też powinniśmy brać pod uwagę.

## Gdybym wcześniej porównał oferty

*Znalazłem ulotkę w skrzynce. Super oferta kredytu gotówkowego. Chciałem wyremontować łazienkę, więc pomyślałem, że to wspaniała okazja. Zadowolony podpisałem umowę. Dwa dni później, zlecając przelewy w banku, dowiedziałem się, że podobny kredyt gotówkowy w moim banku jest znacznie tańszy.*

Taka sytuacja zdarza się często. Na rynku funkcjonuje wiele banków, które w swojej ofercie mają wiele produktów. Dlatego zawsze przed zawarciem jakiegokolwiek umowy kredytowej warto porównać oferty kilku banków. Poprośmy o formularz umowy wypełniony już dla nas: kwotą, opro-

centowaniem oraz pozostałymi kosztami kredytu. Zabierzmy go do domu i spokojnie porównajmy z umową z innego banku. Porównujemy nie tylko oprocentowanie nominalne, ale przede wszystkim RRSO – rzeczywistą roczną stopę oprocentowania, łączny koszt do zapłaty oraz wszelkie dodatkowe usługi, które są płatne (umowę rachunku, ubezpieczenie itp.). Pamiętajmy też, że jak już podpisaliśmy mniej korzystną umowę pożyczki czy kredytu, a nie minęło od dnia jej podpisania 14 dni, możemy od umowy odstąpić. Trzeba wypełnić specjalny formularz dołączony do umowy i opłacić odsetki za czas od dnia, kiedy pieniądze zostały nam wypłacone, do dnia ich zwrotu.

## Rety, jakie to drogie!!!

*Potrzebałam szybko niedużej kwoty. Znalazłam ofertę „Gotówka od ręki” – pożyczka do 30 dni. Podpisałam umowę. Otrzymałam 400 zł na 30 dni, ale spłacić musiałam prawie 520 zł. Głupio się było już wycofać.*

Niestety, tzw. szybkie pożyczki, na nieduże kwoty, z krótkim terminem spłaty są zazwyczaj bardzo drogie. W przypadku opisanej pożyczki rzeczywista roczna stopa oprocentowania wynosi aż 461 % w skali roku!!! To bardzo droga

pożyczka. Dlatego przed zawarciem takiej umowy zawsze trzeba zwrócić uwagę na RRSO, które pożyczkodawca ma obowiązek nam podać, oraz sprawdzić łączną kwotę do zapłaty i inne koszty kredytu. Nie zawsze to, co szybkie, jest dobre. Od takiej umowy możemy odstąpić w terminie 14 dni, stosując oświadczenie o odstąpieniu, które powinno być dołączone do umowy. Jednak będziemy musieli zapłacić firmie, która nam pożyczyła, odsetki od dnia wypłaty do dnia zwrotu pożyczonych pieniędzy.

## Szkoda, że nie poprosiłem syna, żeby sprawdził tę firmę w Internecie

*Potrzebowałem pilnie pieniędzy, banki nie chciały mi już udzielić kredytu. Znalazłem na przystanku super ogłoszenie „Pożyczka bez BIK i zaświadczenia o pracy”. Pomyślałem, to coś dla mnie. Wszyscy w tej firmie byli bardzo mili i bardzo im się spieszyło. Kazali mi wpłacić opłatę przygotowawczą i jakiś zadatek, w sumie 1000 zł. Wpłaciłem i miałem dostać 20 000 zł. Do dziś nie dostałem ani nie zwrócili mi wpłaconych pieniędzy.*

Niestety wśród wielu uczciwych firm na rynku finansowym działają również nieuczciwe. Dlatego ogromnie ważne jest, żeby przed zawarciem umowy z firmą, która nie jest bankiem, zachować ogromną ostrożność. Po pierwsze nie

podpisujemy umowy od razu. Poprośmy o formularz umowy, wypełniony wszystkimi danymi, i zabierzmy go do domu. Odmowa wydania umowy, także pośpiech i ponaglenia powinny nas skłonić do szczególnej ostrożności. Sprawdźmy też opinie o firmie w Internecie. Jak sami tego nie możemy zrobić, poprośmy kogoś o pomoc. Internauci zazwyczaj szybko reagują i opisują nieuczciwe działania firm. Warto zajrzeć na stronę Komisji Nadzoru Finansowego, gdzie publikowane są ostrzeżenia przed nieuczciwymi przedsiębiorcami. Uważajmy też na firmy, które na początku wymagają wpłaty stosunkowo dużej kwoty środków. Dla porównania standardowa opłata przygotowawcza w banku to od około 50 do 100 zł.

## Kupiłam na kredyt „na pokazie” komplet garnków. Miało być bez dodatkowych kosztów

*Zaproszono mnie na pokaz specjalnych garnków. Pokaz był świetny, wszyscy zachwalali ten produkt i do tego można było kupić go na kredyt. Pomyślałam, czemu nie. Jak wróciłam do domu, okazało się, że podobne garnki w supermarkecie kosztują 1/10 ceny, a jak moja córka przeczytała umowę, okazało się, że jest w niej jakieś drogie ubezpieczenie od utraty pracy, a ja jestem emerytką.*

Podstawową zasadą, jaką powinniśmy się kierować przy zawieraniu jakiegokolwiek umowy kredytowej czy pożyczki, jest przeczytanie umowy i wszystkich dokumentów (regulaminów, OWU – ogólnych warunków ubezpieczenia itp.),

zanim podpiszemy umowę. Pamiętajmy, umowa kredytu jest naszym zobowiązaniem, czasem na kilka lat. Dlatego nie wolno podpisać jej bez czytania. W umowie kredytu czy pożyczki często mamy dodatkowe usługi, które są płatne, np. rachunek bankowy, różne ubezpieczenia. Kredytodawca ma obowiązek podać wszystkie koszty związane z umową kredytową, także usług dodatkowych. Jeżeli nie przeczytamy umowy, nie będziemy mieli możliwości podjęcia ważnej decyzji. Nie będziemy nawet wiedzieć, na co się zdecydowaliśmy. To trochę, jak kupowanie kota w worku.

**Dlatego zanim podpiszesz, przeczytaj.**

## Te umowy są skomplikowane. Po co je czytać, jak i tak ich nie rozumiem

*Kupiłem telewizor na raty. Pracownik zapewniał, że to kredyt 0%. Umowa kredytu była długa, nie przeczytałem jej, pewnie i tak bym nie zrozumiał. Te umowy są takie skomplikowane. Płaciłem regularnie, tak jak pan mówił, spóźniłem się ze spłatą ostatniej raty i okazało się, że muszę zapłacić całe odsetki i koszty.*

To prawda, umowy kredytowe oraz regulaminy napisane są trudnym językiem. Mimo to, podstawową zasadą, jaką powinniśmy się kierować, to przeczytanie umowy, zanim ją podpiszemy. Nie wolno nam także podpisać umowy, której

nie rozumiemy. Opieranie się tylko na wyjaśnieniach pracownika może być zgubne. Pamiętajmy - możemy zabrać wypełnioną umowę do domu. Mamy takie prawo i domagajmy się tego. Poprośmy też o wszystkie regulaminy i inne dokumenty związane z umową kredytu, np. OWU. W zrozumieniu umowy i tych dokumentów możemy poprosić o pomoc bliskich czy poradę prawnika, także bezpłatnie w oddziałach Federacji Konsumentów. Takie postępowanie zabezpieczy nas przed sytuacjami takimi, jak opisana przez konsumenta i na pewno da nam możliwość podjęcia rozsądnej i świadomej decyzji.



# Polak mądry po szkodzie

## Obowiązkowa polisa ubezpieczenia komunikacyjnego OC oraz skutki jej braku

Zgodnie z przepisami, posiadacz pojazdu musi zawrzeć umowę obowiązkowego ubezpieczenia odpowiedzialności cywilnej, OC. Jeżeli osoba, pomimo ustawowego obowiązku, nie zawarła umowy ubezpieczenia OC, jest obowiązana zapłacić karę, która stanowi, w przypadku posiadaczy samochodów osobowych, równowartość dwukrotności płacy minimalnej w danym roku. Wysokość kary jest uzależniona od okresu pozostawania bez ochrony ubezpieczeniowej i wynosi: 20 % opłaty w przypadku, gdy okres ten nie prze-

kracza 3 dni; 50 %, gdy nie przekracza 14 dni; 100 %, gdy przekracza 14 dni.

Jeżeli posiadacz pojazdu, nie mając polisy OC, spowoduje szkodę, Ubezpieczeniowy Fundusz Gwarancyjny dokona wypłaty odszkodowania na rzecz poszkodowanego. UFG, w drodze regresu, wyegzekwuje od sprawcy nie tylko kwotę wypłaconego odszkodowania wraz z karą za brak polisy OC, lecz także wysokość kosztów poniesionych przez Fundusz w ramach likwidacji szkody.

## Kiedy usługodawca musi posiadać obowiązkowe ubezpieczenie OC?

Wykonywanie wielu zawodów, związanych ze świadczeniem usług, jest obwarowane obowiązkiem zawarcia przez usługodawcę umowy obowiązkowego ubezpieczenia odpowiedzialności cywilnej. Do takich usługodawców zaliczamy nie tylko różnego rodzaju przewoźników, lecz także orga-

nizatorów turystycznych, hotelarzy, lekarzy, dentystów, architektów, radców prawnych, adwokatów i notariuszy. W przypadku, gdy usługodawca wyrządzi szkodę w związku ze świadczoną usługą, odpowiedzialność odszkodowawczą będzie ponosił jego Ubezpieczyciel.

## Czego możemy się domagać od ubezpieczyciela sprawcy szkody komunikacyjnej i kto nam pomoże?

Przepisy zawarte w Kodeksie cywilnym formułują zasadę pełnego odszkodowania. Oznacza to, że od ubezpieczyciela sprawcy możemy żądać naprawienia szkody w pełnym zakresie. W przypadku szkody na osobie należy pamiętać nie tylko o odszkodowaniu za uszczerbek na zdrowiu, lecz także o zadośćuczynieniu z tytułu doznanego bólu i cierpienia.

Zasadne będzie również skierowanie roszczenia dotyczącego pokrycia kosztów pojazdu zastępczego. W przypadku zwłoki w procesie likwidacji szkody, poszkodowany powinien domagać się od ubezpieczyciela odsetek ustawowych z tytułu przewlekłości procesu likwidacji szkody.

## Jak zweryfikować wysokość odszkodowania i sposób rozliczenia szkody, podlegającej naprawieniu na podstawie polisy OC sprawcy

Nie spiesmy się z podpisywaniem ugody z ubezpieczycielem, bowiem tym samym zamykamy sobie drogę do dochodzenia dalszych roszczeń.

Ubezpieczyciel często zaniża wysokość odszkodowania i to zarówno przy szkodzie częściowej, jak i całkowitej.

Poszkodowany ma prawo żądać pokrycia kosztów naprawy pojazdu do wysokości wartości rynkowej pojazdu z dnia zdarzenia. Zweryfikujmy, jakie części zamienne zastosował zakład ubezpieczeń w kalkulacji naprawy. Pamiętajmy, że mamy prawo wglądu w akta szkodowe sprawy i prawo do uzyskania odpisów z akt dokumentów mających wpływ na decyzje ubezpieczyciela. Należy sprawdzić w rynkowych

notowaniach wartość pojazdu w dniu, w którym powstała szkoda, i porównać z wyceną ubezpieczyciela. Sprawdzić wycenę pozostałości pojazdu, dokonaną przez ubezpieczyciela, poprzez wystąpienie do firm oferujących skup pojazdów. Nader często wartość pozostałości jest zawyżana, a wartość pojazdu z dnia zdarzenia przed szkodą zaniżana.

Trzeba zwrócić szczególną uwagę na kalkulację naprawy i znak gwiazdki(\*), który w niej występuje. Oznacza on, że w programie dokonano ingerencji niezgodnej z systemem wyceny ustalonym przez program. Należy zapytać ubezpieczyciela, dlaczego dokonał ingerencji w program?

## Polisy dobrowolne – jak mądrze je wybrać

Zanim zdecydujemy się podpisać umowę dobrowolnego ubezpieczenia, która będzie chronić nasze mienie ruchome, nieruchomości, życie oraz zdrowie, zastanówmy się, jakie ryzyka, realne zdarzenia mogą wystąpić i zagrażać nam oraz naszemu mieniu. Dopiero po ustaleniu wymienionych „niebezpieczeństw”, należy przystąpić do dokonania wyboru ubezpieczyciela i wariantu polisy. Sprawdźmy, zanim podpiszemy, od takich ryzyk chroni nas umowa w wersji zaproponowanej przez ubezpieczyciela. W sposób

szczegółowy należy przestudiować postanowienia ogólnych warunków umowy, w tym słowniczek pojęć użytych w umowie, w celu ustalenia, jak ubezpieczyciel definiuje poszczególne ryzyka, jaką ochronę nam oferuje i w jakich sytuacjach nie będzie ponosił odpowiedzialności za szkodę. Jeżeli agent ubezpieczeniowy zapewnia nas o konkretnych zaletach i korzyściach wynikających z umowy, poprośmy go, aby wskazał, z jakich konkretnych postanowień umowy to wynika.

## Jeżeli sprawca pochodzi z zagranicy, kto pomoże uzyskać odszkodowanie?

Jeżeli do szkody majątkowej lub szkody na osobie, w związku ze zdarzeniem komunikacyjnym, doszło na terytorium RP, a sprawcą jest zagraniczny posiadacz pojazdu, nie oznacza to, że szkody nikt nie naprawi, a dochodzenie roszczenia będzie w sposób znaczny utrudnione bądź będzie wymagało od poszkodowanego bezpośredniego wystąpienia do zagranicznego zakładu ubezpieczeń. Większość zagranicznych towarzystw ubezpieczeniowych, w ramach systemu Zielonej Karty, posiada swoich przedstawicieli

w Polsce. W celu ustalenia, jakie towarzystwo ubezpieczeń ponosi odpowiedzialność za zagranicznego sprawcę, należy zwrócić się do Polskiego Biura Ubezpieczycieli Komunikacyjnych, które - mając charakter Biura Narodowego w ramach systemu Zielonej Karty - pomoże nam ustalić podmiot odpowiedzialny za sprawcę w Polsce lub dokona bezpośredniego zgłoszenia roszczenia do ubezpieczyciela sprawcy za granicą.

## Czy jakaś instytucja kontroluje działalność zakładów ubezpieczeń?

Nadzór nad prawidłowością działania towarzystw ubezpieczeniowych sprawuje Komisja Nadzoru Ubezpieczeniowego, która posiada określone kompetencje, w tym sankcje określone ustawą. Może nałożyć na zakład ubezpieczeń karę, jeżeli ubezpieczyciel swoim działaniem narusza przepisy ustawy o działalności ubezpieczeniowej i innych aktów

prawnych, regulujących działalność z zakresu ubezpieczeń gospodarczych.

Poszkodowanego na etapie przedsądowym może wesprzeć również Rzecznik Ubezpieczonych, który na skutek otrzymania skargi inicjuje wystąpienie do zakładu ubezpieczeń.





# Jak zminimalizować ryzyko nieudanego urlopu

## O czym należy pamiętać, planując wakacje?

Wiele osób zastanawia się, jak zaplanować sobie przyjemny i bezpieczny wypoczynek. Fala bankructw biur podróży w 2012r. uświadomiła nam, że nie ma jednego prostego sposobu na takie wakacje. Nie ma też możliwości, aby w stu procentach przewidzieć, czy biuro podróży, z któ-

rym planujemy wyjazd lub już zawarliśmy umowę, będzie w stanie ją zrealizować. Ryzyko takie można oczywiście w pewien sposób minimalizować, jednak wyeliminować się go nie da. W takiej sytuacji warto zapoznać się z alternatywnymi możliwościami organizacji wypoczynku.

## Z biurem podróży czy bez?

Na to pytanie trudno udzielić jednoznacznej odpowiedzi, gdyż jest to w gruncie rzeczy pytanie o preferowany model spędzania wolnego czasu. Osoba wybierająca się na wakacje, także zagraniczne, nie jest skazana na korzystanie z usług biura podróży. Podstawowa różnica pomiędzy wakacjami z biurem bądź bez niego polega na tym, że w biurze podróży turysta kupuje to, co obecnie nazywa się pakietową imprezą turystyczną, czyli pakiet usług za jedną cenę. Biuro bierze na siebie kwestie organizacji wypoczynku i samo ponosi odpowiedzialność za prawidłowe jego zorganizowanie, także za inne podmioty, takie jak hotele, linie lotnicze itp. W razie kłopotów wszystkie zastrzeżenia kierujemy właśnie do biura podróży. Osoby

samodzielnie organizujące wypoczynek nie mają takiego komfortu. Same muszą zatroszczyć się o transport, zakwaterowanie, ubezpieczenie, organizację zwiedzania. Wymaga to oczywiście więcej uwagi, jednak pozwala dostosować wyjazd do indywidualnych potrzeb. W takim przypadku, jeżeli któraś z usług wykonywana jest nieprawidłowo, np. hotel oferuje niższy niż obiecany standard, trzeba na własną rękę składać reklamacje do wszystkich podmiotów, co może okazać się problematyczne, jeżeli podróżujemy poza UE. W przypadku krajów Unii Europejskiej pomocy z zagranicznym przedsiębiorcą udzieli sieć Europejskich Centrów Konsumentkich.

## Na co zwracać uwagę wybierając biuro podróży?

Na pewno nie należy kierować się jedynie ceną imprezy. Nie ma także z reguły znaczenia wielkość biura podróży, ale historia obecności na rynku już tak. Jak w każdej branży podmioty nowo powstałe są niejednokrotnie bardziej narażone na różnego rodzaju niebezpieczeństwa związa-

ne z prowadzeniem tego typu działalności. Świadczenie usług przez biura podróży jest działalnością regulowaną, stąd wszystkie legalnie działające muszą być wpisane do rejestru. Można to łatwo sprawdzić w Internecie pod adresem [www.turystyka.gov.pl](http://www.turystyka.gov.pl).

## Umowa

Bezwzględnie organizację wypoczynku zaczynamy od przeczytania umowy. Umowa o imprezę turystyczną mieści się z reguły na jednej lub dwóch stronach, więc z jej przeczytaniem nie powinno być większego problemu. Jest to obowiązkowy krok na drodze do udanych wakacji. Na co należy zwrócić uwagę, czytając umowę? Przede wszystkim na to, z kim zawieramy umowę. Często osoba, z którą podpisujemy umowę, jest jedynie agentem organizatora, a to do niego będziemy kierować reklamacje i skargi na realizację wypoczynku. Po drugie należy obowiązkowo sprawdzić, czy termin imprezy pokrywa się z tym, o którym czytaliśmy w katalogu albo rozmawialiśmy z przedstawicielem biura. Chodzi nie tylko o to, czy impreza odbywa się w określonych datach, ale też czy zakres wpisanych dat obejmuje obiecaną liczbę dni. Dalej należy zainteresować się godzi-

nami i miejscem rozpoczęcia i zakończenia imprezy oraz rodzajem i standardem zakwaterowania. Jeżeli nabywamy imprezę w opcji all inclusive, warto uzyskać potwierdzenie tego, co opcja ta nam gwarantuje. W przypadku wycieczki, zakładającej zwiedzanie wielu miejsc, żądamy przed zawarciem umowy przedstawienia programu. No i oczywiście cena, ma być podana precyzyjnie i w sposób zrozumiały określać, co obejmuje, a czego nie, np. opłaty za wydanie wizy na lotnisku.

Oprócz umowy wiążące są dla nas dołączone do jej treści Regulaminy czy Ogólne Warunki. Trzeba się z nimi zapoznać przed zawarciem umowy i nigdy nie należy kwitować ich odbioru, jeżeli w rzeczywistości ich nie otrzymujemy. Takie działanie może nas narazić na problemy w przyszłości.

## Reklamacje

Każdy turysta, który stwierdzi, że umowa nie jest realizowana prawidłowo, ma prawo do złożenia reklamacji. Odpowiedzialność biura podróży jest bardzo szeroka, ponieważ odpowiada ono także za wszystkich podwykonawców, przy pomocy których zorganizował nam urlop – hotelarzy, linie lotnicze itp., i nie może nas do nich odsyłać. W reklamacji należy dokładnie opisać, czym różniło się to, co otrzymaliśmy, od tego, co obiecywano nam na etapie podpisywania umowy. Pamiętajmy jednak, że składając reklamację zarzucamy organizatorowi nieprawidłowe wykonanie umowy, a nie to, że zawiódł nasze wyobrażenia. Zanim poskarżymy się, że np. w hotelu nie było bezpłatnego dostępu do bezprzewodowego Internetu, zwróćmy uwagę na to, czy byliśmy przed zawarciem umowy zapewniani, że dostęp taki będzie. Podobnie biuro podróży nie odpowiada za okoliczności, na które nie ma wpływu, czyli np. za pogodę.

Jeżeli decydujemy się na złożenie reklamacji, pamiętajmy, że turysta ma tu zasadniczo dwie możliwości. Pierwszą z nich jest złożenie reklamacji w czasie trwania imprezy. Wtedy organizator musi na nią odpowiedzieć najpóźniej do trzydziestego dnia po jej zakończeniu. Pamiętajmy o przyjęciu od przedstawiciela organizatora potwierdzenia, że naszą reklamację otrzymał.

Reklamację można też złożyć na piśmie po powrocie, w terminie trzydziestu dni od momentu zakończenia imprezy. Zwracamy jednak uwagę, że jest to termin, w którym biuro musi reklamację dostać, a nie termin na nadanie pisma. Brak odpowiedzi w terminie 30 dni od momentu, w którym organizator otrzymał terminowo złożoną reklamację, oznacza, że uznał ją za uzasadnioną.





# Wymarzone M, czyli konsument na rynku nieruchomości

## Rachunek powierniczy, umowa w formie aktu notarialnego, prospekt informacyjny, czyli co powinniśmy wiedzieć o umowie przedwstępnej?

*Za tydzień podpisuję przedwstępną umowę sprzedaży lokalu, tzw. umowę deweloperską. Na co powinienem zwrócić szczególną uwagę?*

Począwszy od kwietnia 2012 roku nabywcy lokali mieszkalnych i domów jednorodzinnych na rynku pierwotnym posiadają lepszą ochronę niż do tej pory. Realizacji tego założenia mają pomóc trzy nowe rozwiązania, a mianowicie: umowa deweloperska, prospekt informacyjny oraz rachunek powierniczy.

Od tej pory umowa przedwstępna powinna być zawarta w formie aktu notarialnego. Ma to istotne znaczenie, ponieważ ta forma pozwala na wpisanie wynikających z niej uprawnień do księgi wieczystej nieruchomości. Ponadto w przypadku, gdy deweloper będzie uchylał się od przeniesienia własności lokalu, mamy możliwość skutecznego skierowania sprawy na drogę sądową.

Dodatkowo dla wszystkich inwestycji wprowadzonych do sprzedaży po 29 kwietnia 2012 roku istnieje obowiązek opracowania przez dewelopera prospektu informacyjnego danego przedsięwzięcia deweloperskiego. Jest on udostępniony nieodpłatnie zainteresowanemu lokalem klientowi. Prospekt informacyjny to nic innego jak zbiór

najważniejszych informacji o danej inwestycji, a także szczegółowe informacje o sytuacji prawnej i finansowej danej spółki. Staje się on docelowo integralną częścią umowy deweloperskiej. Prospekt informacyjny składa się z części ogólnej i indywidualnej. W części ogólnej znajduje się opis inwestycji, sposób finansowania, harmonogram prac budowlanych, informacje dotyczące gruntów, a także informacje o prowadzonych postępowaniach egzekucyjnych wobec dewelopera. Natomiast w części indywidualnej znajdują się informacje dotyczące konkretnego lokalu. Istotnym elementem, który zawiera prospekt, jest informacja o inwestycjach planowanych w promieniu jednego kilometra. Dzięki temu możemy ustalić, jak będzie wyglądało nasze najbliższe otoczenie, czy np. w bezpośrednim sąsiedztwie osiedla nie powstanie nowa, uciążliwa droga. I mamy prawo żądać przedstawienia nam tak sporządzonego prospektu.

Najistotniejszym rozwiązaniem, mającym zapewnić bezpieczeństwo dokonywanych przez nas wpłat, jest rachunek powierniczy. Ma on na celu zminimalizowanie ryzyka utraty przez nabywcę środków pieniężnych, wpłaconych na konto dewelopera, w przypadku jego upadłości lub przerwania inwestycji.

## Czy deweloper może narzucać nam notariusza?

*W umowie przedwstępnej mam zapis, który narzuca mi konkretną kancelarię notarialną. Czy muszę się na to zgodzić?*

Nie! Taki zapis w umowie nosi cechy postanowień niedozwolonych. Kupujący mieszkanie ma prawo skorzystać z usług dowolnego notariusza.

## Przecieka dach, powinniśmy to zgłosić wykonawcy czy wynająć sami fachowca?

*W 2012 roku odebraliśmy lokal od dewelopera. Niestety wiosną 2013 roku po ulewnych deszczach stwierdziliśmy przeciekanie dachu. Co dalej możemy z tym zrobić?*

Jeżeli zakupione od dewelopera mieszkanie ma wady, to on jako sprzedawca nieruchomości jest za nie odpowiedzialny. Każda wada lokalu mieszkalnego jest podstawą do złożenia reklamacji. Sprzedający mieszkanie zobowiązany jest do usunięcia usterek niezwłocznie.

W sytuacji uchylania się od tego obowiązku, możemy wezwać go do naprawy i wyznaczyć w tym celu odpowiedni

termin. W pierwszej kolejności możemy żądać usunięcia wad. W przypadku, gdy usterki nie zostaną naprawione we wskazanym przez nas terminie, możemy odstąpić od umowy albo żądać stosownego obniżenia ceny. Tak wynika z przepisów prawnych. Raczej jednak nie wyprowadzimy się z mieszkania, zrywając umowę z deweloperem. Wtedy trzeba przedstawić stosowną kalkulację, zażądać pieniędzy od sprzedawcy lokalu i przeprowadzić remont, angażując fachowców. Pamiętajmy o podpisaniu z nimi umowy, w której określimy zakres prac, termin ich wykonania oraz cenę.

## A może mieszkanie od agenta? Na co zwrócić uwagę w umowie pośrednictwa w obrocie nieruchomościami?

*Od roku próbuję wynająć mieszkanie i nie mogę znaleźć odpowiedniej oferty. Może lepiej będzie, jak zleczę to profesjonalistom – pośrednikom w obrocie nieruchomościami?*

Pośrednictwo w obrocie nieruchomościami polega na zawodowym wykonywaniu czynności zmierzających do zawarcia przez inne osoby umów sprzedaży lub najmu lokali. Nieodłącznym elementem współpracy z pośrednikiem jest umowa pośrednictwa w obrocie nieruchomościami. Musi być ona zawarta, pod rygorem nieważności, w formie pisemnej. Wskazuje się w niej w szczególności pośrednika odpowiedzialnego za jej wykonanie, numer jego licencji zawodowej oraz oświadczenie o posiadanym ubezpieczeniu od odpowiedzialności cywilnej.

Na pośrednikach w obrocie nieruchomościami ciąży obowiązek wykonania umowy z należytą starannością, wy-

maganą prawem w stosunkach tego rodzaju. Kryterium to należy oceniać z uwzględnieniem zawodowego charakteru prowadzonej przez nich działalności. Natomiast konsumenci nie mają możliwości negocjowania warunków proponowanej umowy. Ich rola sprowadza się do podpisania kontraktu bądź odrzucenia go w całości. Powoduje to niebezpieczeństwo, że przedsiębiorca w umowie narzuca klauzule, które nie będą dla nas korzystne. Dlatego Kodeks cywilny stanowi, że postanowienia, które nie zostały uzgodnione indywidualnie, nie wiążą konsumenta, jeżeli kształtują jego prawa i obowiązki w sposób sprzeczny z dobrymi obyczajami i rażąco naruszają jego interesy. Dobra rada: należy danego pośrednika dokładnie sprawdzić przed podpisaniem umowy. Warto skorzystać z usług przedsiębiorców, którzy mają ugruntowaną pozycję na rynku i cieszą się zaufaniem klientów.



9



# Jak bezpiecznie inwestować swoje pieniądze

Czym różni się tradycyjna lokata bankowa od produktów inwestycyjnych lub ubezpieczeniowo-inwestycyjnych, tzw. poliso-lokaty?

*Udałem się do banku, aby zainwestować swoje wieloletnie oszczędności. Pracownik banku poinformował mnie, że pieniądze mogę ponownie wpłacić na lokatę bądź zainwestować w nowy produkt inwestycyjny, który przynosi wyższe zyski od oprocentowania lokaty. Nie do końca zrozumiałem, czym różnią się te produkty i w związku z tym nie wiem, który jest lepszy.*

Nie można jednoznacznie przesądzić tego, że jeden z zaprezentowanych produktów jest lepszy od drugiego – wszystko zależy od oczekiwań konsumenta. Najważniejsze jest, aby

miał świadomość cech tych produktów. Lokata bankowa charakteryzuje się często niewysokim, ale za to pewnym zyskiem. Z kolei produkty inwestycyjne lub produkty inwestycyjno-ubezpieczeniowe mogą przynieść zyski czasami wielokrotnie wyższe od tych gwarantowanych na lokatach bankowych. Jednak zysk ten obciążony jest ryzykiem – w przypadku niekorzystnej koniunktury można stracić dużą część wpłaconych pieniędzy. Zadaniem pracowników instytucji finansowych jest uświadomienie konsumentom tych różnic tak, aby mogli wybrać odpowiedni dla siebie produkt.

## Na co zwrócić uwagę przed podpisaniem umowy?

*Otrzymałam od pracownika pośrednika finansowego dokument zatytułowany „Deklaracja przystąpienia do umowy grupowego ubezpieczenia na życie z ubezpieczeniowym funduszem kapitałowym”. Waham się przed podpisaniem dokumentu, gdyż nie wiem, z jakimi uprawnieniami i obowiązkami będzie się on dla mnie wiązał.*

Na wstępie trzeba powiedzieć rzecz oczywistą – umowa zaproponowana konsumentce nie jest umową lokaty bankowej. W swojej praktyce Federacja Konsumentów niestety miała do czynienia z licznymi przypadkami, gdy osoby były przekonywane, iż „ten dokument tylko się tak nazywa, a naprawdę zawieramy umowę lokaty”. Zatem konieczne jest uczulenie potencjalnych klientów na tego typu praktyki. Jeżeli jednak umowa ubezpieczeniowo-inwestycyjna była umową, którą konsumentka chciała zawrzeć, to powinna zwrócić uwagę na kilka jej istotnych elementów. Bardzo ważna z punktu widzenia konsumenta jest wysokość i częstotliwość składki wymaganej umową. Składka ustalona

na poziomie przekraczającym nasze możliwości finansowe uniemożliwi nam wytrwanie przez cały okres, na który została zawarta umowa. Drugą istotną informacją, którą powinniśmy zweryfikować, jest czas obowiązywania umowy. Jeżeli jesteśmy zainteresowani inwestycją krótkookresową, nie powinniśmy zawierać umowy na 10 lat. Kolejną ważną kwestią są opłaty związane z przedterminowym rozwiązaniem umowy oraz opłaty administracyjne i inne pobierane przez przedsiębiorcę w trakcie trwania umowy. Konsument przed podpisaniem umowy powinien zapoznać się z wszystkimi dokumentami, które kształtują jego sytuację prawną, np. ogólne warunki ubezpieczenia, regulaminy, załączniki, zwłaszcza z tymi, których znajomość poświadcza we wniosku o zawarcie umowy. Kiedy pracownik banku lub pośrednika finansowego nie wydał nam należnych dokumentów, trzeba go o to poprosić. A na pewno nie podpisywać się pod deklaracją zapoznania się z nimi, jeżeli nie było takiej możliwości.

## Pracownik banku lub pośrednika finansowego przy zawieraniu umowy podał mi nieprawdziwe informacje – co mogę zrobić?

*Udałem się do banku, aby zawrzeć umowę lokaty bankowej. Po upływie roku, zaniepokojony zmniejszeniem się wpłaconych oszczędności, postanowiłem dokładnie przeczytać warunki zawartej umowy. Okazało się, iż tak naprawdę zawarłem umowę tzw. poliso-lokaty. Zostałem wprowadzony w błąd przez pracownika banku, który przekonał mnie, że nabywam w 100 % wolny od ryzyka produkt. Co mogę zrobić?*

Konsument powinien złożyć reklamację do banku, w którym zawarł umowę. W reklamacji powinien napisać, że został wprowadzony w błąd przez pracownika. Trzeba mieć jednak na uwadze, że w przypadku, gdy przedsiębiorca nie przyzna się do winy, udowodnienie uchybień leżących po stronie pracownika będzie bardzo trudne. Dlatego tak ważne jest uprzednie dokładne zapoznanie się z wszystkimi dokumentami kształtującymi treść umowy.

## Zawarłem umowę produktu inwestycyjnego, z której jestem niezadowolony. Jak ją rozwiązać?

*Stwierdziłem, że podpisana przeze mnie umowa poliso-lokaty jest niekorzystna i chcę ją rozwiązać, aby nie ponosić dodatkowych kosztów. Nie wiem jednak, jak tego dokonać.*

Sposoby rozwiązania umowy są na ogół określone w ogólnych warunkach ubezpieczenia. Wielu ubezpieczycieli przewiduje możliwość bezkosztowego odstąpienia od umowy

w okresie subskrypcji, tj. w okresie pomiędzy złożeniem deklaracji przystąpienia, a początkiem obowiązywania ochrony. W tym przypadku okres subskrypcji już minął, zatem konsumentowi pozostaje wypowiedzenie umowy. Wiąże się ono jednak z ryzykiem, że przedsiębiorca zatrzyma całą wpłaconą składkę, co jest niezgodne z prawem. Często jednak tego typu zapisy pojawiają się w umowach.

## Rozwiązanie umowy – w jakich sytuacjach i jak możemy dochodzić zwrotu wpłaconych składek?

*Zdecydowałem się na wypowiedzenie umowy. Ubezpieczyciel nie zwrócił mi jednak składek, powołując się na zapisy ogólnych warunków umowy, ustalające opłatę likwidacyjną na poziomie 100 % wartości składek.*

Sąd Ochrony Konkurencji i Konsumentów w Warszawie uznał postanowienie ustanawiające opłaty likwidacyjne na poziomie 100 % za klauzulę niedozwoloną. Opłata likwidacyjna powinna odpowiadać rzeczywistym kosztom

ponoszonym przez przedsiębiorcę w związku z przedwczesnym rozwiązaniem umowy. Jeżeli przedsiębiorca pomimo wezwań konsumenta nie chce zwrócić zatrzymanych składek, należy szukać pomocy prawnej. Można zwrócić się do Federacji Konsumentów, miejskiego lub powiatowego rzecznika konsumentów albo do Rzecznika Ubezpieczonych. Niestety może okazać się, że w celu odzyskania pieniędzy konieczne będzie skierowanie sprawy na drogę sądową.





11

# Bardzo prosimy o wypełnienie któtkiej ankiety

Chcemy poznać Państwa odczucia i opinie, by lepiej działać  
i pomagać wszystkim konsumentom

Jakie sytuacje w kontaktach ze sprzedawcą lub usługodawcą  
uważa Pani/Pan za stwarzające problemy lub denerwujące?  
(proszę zaznaczyć)

- Brak jasnej informacji o towarach na opakowaniu lub jest nieczytelna
- Cena zmienia się w drodze między półką i kasą
- Sprzedawca nie chce przyjąć reklamacji
- Umowy napisane są drobnym drukiem i niezrozumiałe
- Tania szybka pożyczka okazuje się droga – oprocentowanie i trzeba na początek coś zapłacić
- Reklamacje zazwyczaj nie są załatwiane po mojej myśli, choć uważam, że mam rację
- Nie dostaję wszystkich dokumentów do umowy, a potem mówią, że nie stosuję się do nich
- Bank odmawia mi kredytu, bo źle ocenia moją zdolność spłacania go, ja tak nie sędzę
- Wakacje w folderze i jak za nie płacę zawsze wyglądają lepiej niż na miejscu
- Nie mogę wziąć do domu umowy, aby ją spokojnie przeczytać i podpisać
- Rachunki za prąd, gaz i inne są tak zawite, że gubię się

Szanowni Państwo,

Jeśli wypełniacie tę ankietę w domu i nie możecie oddać jej naszemu pracownikowi w najbliższym oddziale Federacji Konsumentów, będziemy bardzo wdzięczni za odesłanie jej na adres:

**Federacja Konsumentów**  
**Al. Jerozolimskie 47 lok. 8**  
**00-697 Warszawa**



Federacja Konsumentów jest organizacją pożytku publicznego, która służy bezpłatną pomocą wszystkim konsumentom w całej Polsce.

Jeżeli macie Państwo problem konsumencki, wątpliwości dotyczące umowy, chcielibyście dowiedzieć się, jak postąpić, by uniknąć kłopotów w przyszłości, można do nas zadzwonić, napisać list lub maila, przyjść do najbliższego z ponad 40 naszych oddziałów.

My postaramy się rozwiązać problem.

**Zakres naszej pomocy dopasujemy do sytuacji, typu problemu i Państwa oczekiwań.** Poinformujemy o przysługujących prawach i jak postąpić w konkretnej sytuacji, czyli czego można domagać się od sprzedawcy lub usługodawcy. Jeśli okaże się to niewystarczające bądź sprawa będzie bardziej skomplikowana, pracownicy oddziałów i eksperci pomogą w napisaniu pisma reklamacyjnego, wystąpią do przedsiębiorcy, podejmą się mediacji, wyjaśnią, jak można rozstrzygnąć spór w sądzie polubownym, w którym arbitrami konsumenckimi są między innymi prawnicy i doradcy z naszej organizacji. Gdy problemu nie uda się rozwiązać inaczej, napiszemy pismo procesowe. Naszą pomoc świadczymy bezpłatnie.

Federacja Konsumentów przygotowała wydawnictwo w ramach realizowanego projektu:

**Edukacja konsumencka w społecznościach lokalnych,** współfinansowanego przez Szwajcarię w ramach szwajcarskiego programu współpracy z nowymi krajami Unii Europejskiej.

Celem projektu jest zwiększenie aktywnego udziału obywateli – konsumentów w świadomym partycypowaniu w życiu społeczno-gospodarczym. Aktywny konsument – świadomy i wyedukowany – korzysta z przysługujących mu praw na co dzień, kształtując w ten sposób praworządną, rzetelną i uczciwą rzeczywistość społeczno-gospodarczą.

Mamy nadzieję, że przygotowane dla Państwa wydawnictwo pomoże nie tylko poradzić sobie z codziennymi problemami konsumenckimi, ale przede wszystkim zachęci do aktywnego działania, egzekwowania przysługujących nam praw, niezgadzania się na praktyki rynkowe, które naruszają interesy obywateli. Tylko aktywność konsumentów poparta wiedzą rzeczywiście może realnie wpływać na rozwój uczciwego rynku.

Zachęcamy do zapoznania się z wydawnictwem, bo **jesteśmy głęboko przekonani, że warto poznać przysługujące nam prawa** i – co ważniejsze – korzystać z nich.

Omówiliśmy różne tematy, które dotyczą nas jako konsumentów. Wielu problemów moglibyśmy uniknąć, gdybyśmy czytali umowy np. z bankiem czy ubezpieczycielem, operatorem telekomunikacyjnym, akwizytorem, zadawali pytania sprzedawcy, porównywali oferty różnych przedsiębiorców, a nawet dali sobie trochę więcej czasu na zastanowienie się nad zakupem.

Niektóre zagadnienia opisaliśmy w formie krótkiego poradnika, inne wyjaśniliśmy, odwołując się do konkretnych przykładów z naszej pracy. Staraliśmy się, by informacje były jak najbardziej przydatne i do wykorzystania na co dzień – można wyjąć kartę i wręcz się nią posłużyć w sklepie, gdy mamy problem ze złożeniem reklamacji. Ostatnia, 11 karta, to krótka ankieta. Bardzo prosimy o wypełnienie jej i przekazanie nam. Chcemy bowiem znać lepiej Państwa opinie i problemy, by lepiej działać i pomagać, a także przygotowywać publikacje na tematy, które są przydatne i interesujące dla konsumentów.



Federacja Konsumentów  
Aleje Jerozolimskie 47 lokal 8  
00-697 Warszawa  
tel. 22 827 11 73  
fax. 22 827 51 05  
[www.federacja-konsumentow.org.pl](http://www.federacja-konsumentow.org.pl)

Wydawnictwo „W czym mogę pomóc?” przygotowane w ramach realizowanego projektu **Edukacja konsumencka w społecznościach lokalnych** współfinansowanego przez Szwajcarię w ramach szwajcarskiego programu współpracy z nowymi krajami Unii Europejskiej

[www.programszwajcarski.gov.pl](http://www.programszwajcarski.gov.pl)  
[www.swiss-contribution.admin.ch/poland](http://www.swiss-contribution.admin.ch/poland)