

NEWSLETTER FEDERACJI KONSUMENTÓW NUMER 13/2014

Powrót do normalności!

9 maja 2014 r. Sejm uchwalił ustawę o prawach konsumenta. Ustawa dokonuje wdrożenia unijnej dyrektywy (2011/83), dotyczącej przede wszystkim umów zawieranych poza lokalem przedsiębiorstwa, np. na pokazach, w domu konsumenta, oraz na odległość, np. w sklepach internetowych. Zaostrzone zostały niektóre rygory informacyjne, wprowadzone dodatkowe wymogi, a także wydłużony został termin na odstąpienie od umowy zawartej w taki sposób z 10 do 14 dni.

Przy okazji postanowiono rozprawić się z ułomną regulacją dotyczącą odpowiedzialności za wadliwy produkt.

Mało kto pamięta, że w 2003 roku odpowiedzialność za niezgodność towaru konsumpcyjnego z umową - prawda, że długi i skomplikowany termin? - zastąpiła konsumencką rękojmię. Polska w tym czasie zdecydowała się na implementację dyrektywy 99/44 w minimalnym zakresie – ot, wydłużenie terminu odpowiedzialności do 2 lat oraz 6 miesięcy domniemania, że niezgodność tkwiła w rzeczy w chwili wydania. Niestety, reszta dotychczasowego porządku prawnego dotyczącego odpowiedzialności sprzedawcy poszła do kosza. No niezupełnie. Jeżeli nie było się konsumentem, nadal przysługiwało prawo do odstąpienia od umowy po jednej naprawie lub wymianie. Jeżeli było się konsumentem, dość często wpadało się w **spirale napraw**, rzadziej wymian. Bo przecież nowa ustawa nie wskazywała, ile napraw można wykonać, aby konsument uzyskał prawo do zwrotu pieniędzy.

Na szczęście obecnie wracamy do starych, dobrych i sprawdzonych uregulowań. W trakcie prac sejmowych słyszeliśmy kasandryczne narzekania przedsiębiorców o kosztach tej zmiany. Niestety, nie uzyskaliśmy wyjaśnień, jak funkcjonowali 11 lat temu, kiedy zasadą była jednokrotna naprawa. Teraz też będzie to zasadą. Konsumenti rozumieją tę zmianę i popierają ją. Wystarczy przeczytać wpisy pod artykułami ukazującymi się w Internecie:

„Bardzo dobrze, może wreszcie nauczą się szanować konsumenta !!! To co dzieje się teraz, to istny terroryzm !!! BRAWO !!!”

„A może tak zaczniecie produkować sprzęt, który się nie zepsuje (przecież chodzi tylko o okres gwarancji!), zamiast biadolić o stratach. Jeśli firmy nastawione są na niekończące się naprawianie sprzętu, to ja za taki sprzęt dziękuję. A teraz jeszcze napiszcie, kto się tak boi... bo moje sprzęty (odpukać!) już dawno po gwarancji, a działają...”

„No to trzeba będzie teraz przeprogramować produkty, żeby nie psuły się tak szybko. No jakże nam przykro!”

„Stara pralka działała w moim domu ponad 15 lat i przez ten czas 0 problemów. Nowa "z wyższej półki" padła po 16 miesiącach i zaczęła się batalia ze sklepem o uznanie reklamacji. Wcale mi nie żał producentów sprzętu AGD... może wreszcie przestaną produkować swoje sprzęty z najgorszych części.”

Naturalnie rozpocznie się szukanie „tylnych wyjść”, a w zasadzie jednego: od umowy nie można odstąpić, gdy wada jest nieistotna. Tu dla porządku trzeba zaznaczyć, że wada nieistotna to wada drobna, bagatelna, taka która, co do zasady, nie przeszkadza w używaniu rzeczy zgodnie z jej przeznaczeniem. Usuwalna wada nie jest automatycznie nieistotna.

Wierzmy, że zmiana spowoduje podniesienie jakości towarów i obsługi konsumentów. A także, że konsumenci będą zdecydowani w dochodzeniu swoich słusznych roszczeń. Nie mamy przekonania co do zasadności twierdzeń przedsiębiorców o wielomilionowych stratach oraz zniszczeniach przyrody. Nie wydaje się też prawdopodobny istotny wzrost cen, o ile w ogóle taki nastąpi.

Zmiana wejdzie w życie za około 6 miesięcy. Na Święta.

Odwrócona hipoteka – Senior „na dorobku”...

Niedawno zmarł mój teść. Mieszkaliśmy z rodziną w jego mieszkaniu i myśleliśmy, że po jego śmierci i załatwieniu spraw spadkowych mieszkanie odziedziczy moja żona. Okazało się jednak, że teść podpisał jakąś umowę renty hipotecznej i mieszkanie nie jest już jego. Czy to możliwe i czy można to jakoś odwrócić? Zależy na nam na tym mieszkaniu.

Obecnie na rynku istnieje kilka firm proponujących seniorom tzw. umowę o świadczenie dożywotnie, częściej nam znane jako odwrócona hipoteka czy renta dożywotnia. Oferta skierowana jest do seniorów.

Na mocy takiej umowy senior może przenieść na spółkę (najczęściej w nazwie tych spółek pojawia się słowo Fundusz) własność swojego mieszkania, domu, spółdzielczego prawa do lokalu w zamian za comiesięczne świadczenie pieniężne.

Czy są to produkty opłacalne? To już zawsze będzie zależało od potrzeb seniora i warunków zaoferowanych w umowie. Nim jednak osoba starsza podpisze taką umowę, powinna sobie uświadomić kilka rzeczy.

Po pierwsze, Fundusz wycenia wartość mieszkania według własnych wytycznych. Zazwyczaj na jego zlecenie wyceny dokonuje jakiś rzeczoznawca majątkowy. Nie oznacza to od razu, że jeżeli mieszkanie seniora zostało wycenione dla przykładu na 400 000 zł, to otrzyma on taką kwotę do ręki, czy to w postaci miesięcznych wypłat, czy też od razu. Wiele zależy od tego, co przewiduje umowa. W ofercie rynkowej dostępne są różne opcje. Przykładowo, Fundusz może przejąć na siebie całość lub tylko część opłat związanych z mieszkaniem (czynsz, fundusz remontowy, podatek od nieruchomości). W związku z tym senior otrzyma kwotę pomniejszoną o założone wydatki na te opłaty. Ponadto Fundusz założy, w jakim stopniu przez określony czas nieruchomość, będąca przedmiotem umowy, może się zniszczyć, a w związku z tym, jak zmniejszy się jej wartość oraz jakie wydatki będzie musiał ponieść na bieżące naprawy i remont nieruchomości. Te założenia również wpłyną na wysokość kwoty, która docelowo będzie podstawą wypłat dla seniora. Wpływ na oszacowanie kwoty do wypłaty będzie miał także wiek i płeć seniora. Bo choć może zabrzmieć to niezbyt przyjemnie, to Fundusz oceni, jak długo będzie wypłacane świadczenie konsumentowi. Niektóre umowy przewidują wypłatę comiesięcznych świadczeń do śmierci seniora - beneficjenta umowy lub wypłatę przez określony czas, np. 10 lat. Zatem istotne jest dla Funduszu, choć może zabrzmieć to brutalnie, ile czasu senior będzie żył.

Nie można zatem w prosty sposób wyliczyć sobie, ile możemy z takiej umowy otrzymać. Z badań Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, który dokonał pod koniec 2013 r. oceny istniejących na rynku ofert świadczeń dożywotnych, wynika, że senior otrzyma nie więcej niż 50%, a zazwyczaj około 30% oszacowanej wartości nieruchomości.

Ustalona w umowie kwota należna seniorowi wypłacana jest zazwyczaj w formie comiesięcznego świadczenia, np. renty. W umowie ustalane są też przeważnie warunki ewentualnej waloryzacji tego świadczenia.

A co się dzieje z mieszkaniem? W większości istniejących na rynku ofert umów typu odwrócona hipoteka własność nieruchomości, np. mieszkania, z chwilą podpisania umowy przenoszona jest na Fundusz. Senior otrzymuje zapisane w umowie prawo do zamieszkiwania dożywotnio w mieszkaniu. Czasem to prawo zabezpieczane jest tzw. służebnością mieszkania wpisywaną do hipoteki. Takie zabezpieczenie na pewno daje silniejszą ochronę konsumentowi. W umowie często regulowane są takie kwestie, jak: zobowiązanie Funduszu do niezbywania mieszkania, niewprowadzania do lokalu żadnych innych osób fizycznych czy prawnych, czy prawo bliskich do zabrania z mieszkania rzeczy należących do seniora itp. Senior często w umowie zobowiązany jest do dbania o lokal i dokonywania bieżących napraw. Czasem z umowy wynika, że konsument będzie ponosił opłaty związane z lokalem. Dlatego bardzo ważne jest, aby z warunkami umowy dokładnie się zapoznać. Ponieważ senior przenosi własność mieszkania na Fundusz z chwilą podpisania umowy, spadkobiercy tracą możliwość odziedziczenia tej nieruchomości, dlatego że nie wejdzie ona do masy spadku.

A co to za umowa? Ponieważ ustawodawca dopiero pracuje nad uchwaleniem ustawy regulującej kwestię odwróconego kredytu hipotecznego, w ofercie przedsiębiorcy stosują różne konstrukcje istniejące w naszym systemie prawnym. Możemy otrzymać zarówno ofertę umowy dożywocia, umowę renty, umowę pożyczki, a nawet umowę ubezpieczenia. Każda z tych typów umów ma różne wady i zalety, ale zazwyczaj więcej korzyści zapisanych jest na rzecz Spółki, Funduszu czy Towarzystwa Ubezpieczeń.

Obiecana regulacja odwróconego kredytu hipotecznego, przynajmniej na etapie obecnych założeń, wprowadzi na rynek produkt, który będzie bardziej korzystny dla konsumenta oraz jego spadkobierców. Przede wszystkim senior otrzyma kredyt wypłacany mu przez bank w ratach lub jednorazowo, zabezpieczony na nieruchomości hipoteką. Własność nieruchomości nie będzie zatem od razu przechodzić na kredytodawcę. Senior będzie mógł też wypłacony kredyt spłacić i mieszkania nie stracić. Podobnie spadkobiercy po śmierci seniora będą mogli zdecydować (będą mieli na to aż rok), czy chcą mieszkanie przejąć i spłacić kredyt, czy przenieść je na rzecz banku. Jaki ostateczny kształt przyjmie ustawa, zobaczymy.

Ustawodawca planuje także prace nad uregulowaniem prawnym dotyczącym już istniejących ofert świadczeń dożywotnich tak, aby prawa seniorów były lepiej chronione. Póki co pozostaje nam konsumentom przeczytać dokładnie umowę i świadomie zdecydować, czy warto, czy nie warto ją podpisać.

Salony opalania - korzyści i zagrożenia

Dbłość o własny wygląd, zdrowy styl życia oraz przywiązywanie coraz większej wagi do fizycznej atrakcyjności jest znakiem naszych czasów. Nie dziwi zatem nikogo wzrost zainteresowania salonami opalania, które oferują nam uzyskanie albo utrzymanie opalenizny przez długi czas. Jak się jednak okazuje, taki alternatywny sposób opalania nie zawsze kończy się dla nas korzystnie.

Przekonała się o tym konsumentka, która przyszła do Federacji Konsumentów. Jej wizyta w solarium zakończyła się przykrymi konsekwencjami i koniecznością wizyty... u lekarza. Skutkiem kilkuminutowej ekspozycji na sztuczne promieniowanie UV były bowiem poparzenia i konieczność zastosowania odpowiedniego leczenia ułatwiającego i przyspieszającego gojenie się podrażnionej skóry. Co było główną przyczyną takiego efektu opalania? Zbyt duża moc lamp w kabinie opalającej.

Bezpieczny poziom natężenia promieniowania UV nie powinien przekraczać $0,3 \text{ W/m}^2$. Wartość ta odpowiada promieniowaniu występującemu na równiku i pozwala na skuteczne opalenie ciała. Dlatego też, aby uniknąć nieprzyjemnych konsekwencji wizyty w solarium, pytajmy obsługę salonu o to, czy ich urządzenia opalające nie przekraczają zalecanych norm. Jeśli nie mamy pewności, czy ustalony poziom promieniowania UV nie jest przekraczany, powinniśmy raczej zrezygnować z usług danego salonu.

Gdyby jednak zdarzyło się, że nasza skóra podczas wizyty w solarium uległa poparzeniom, to pamiętajmy, że zgodnie z przepisami prawa (art. 637 oraz art. 471 Kodeksu cywilnego możemy złożyć pisemną reklamację do usługodawcy i zażądać zwrotu pieniędzy za źle wykonaną usługę. Dodatkowo art. 415 Kodeksu cywilnego uprawnia nas do żądania naprawienia wyrządzonej szkody. Oznacza to, że jeśli wskutek opalania nasza skóra uległa poparzeniom lub podrażnieniu, to mamy prawo domagać się od salonu zwrotu kosztów leczenia lub kosztu niezbędnych medykamentów.

Pomimo że promieniowanie UV może korzystnie wpływać na nasz organizm (synteza witaminy D, leczenie niektórych schorzeń dermatologicznych, ale tylko po konsultacji z lekarzem), to powinniśmy uważać z jego ilością i intensywnością. Poza chwilowym przyczynieniem się do zwiększenia atrakcyjności naszego wyglądu, może ono powodować także zmniejszenie elastyczności skóry, powstanie nowych zmarszczek lub pogłębienie się już istniejących, a w skrajnych przypadkach może zwiększyć ryzyko zachorowania na raka skóry (czerniaka). Pamiętajmy także, aby korzystać ze sprawdzonych, profesjonalnych salonów opalania. Przed skorzystaniem z usługi dopytujmy, czy urządzenia opalające nie przekraczają dozwolonych norm. Jeśli coś wzbudzi nasze podejrzenia, możemy o całej sprawie powiadomić właściwy dla naszego miejsca zamieszkania Wojewódzki Inspektorat Inspekcji Handlowej, który prowadzi bezpośredni nadzór nad salonami opalania. Dochodząc swoich praw, możemy również korzystać z nieodpłatnej pomocy Federacji Konsumentów. Nasi prawnicy dołożą wszelkich starań, aby prawa konsumentów były należycie chronione i egzekwowane.

Czy warto przedłużać gwarancję?

Pani Anna kupiła wymarzoną pralkę, na którą oszczędzała kilka lat. Sprzedawca zaoferował jej odpłatne przedłużenie gwarancji na okres 3 lat. Taka dodatkowa ochrona miała jednak kosztować 500 zł., czyli 1/5 ceny całej pralki. Te dodatkowe koszty spowodowały, że Pani Anna nie zdecydowała się na przedłużenie gwarancji.

Gwarancja to dobrowolne oświadczenie przedsiębiorcy - gwaranta, że przez określony czas bierze odpowiedzialność za jakość towaru i jego właściwości. Prawo nie narzuca czasu trwania gwarancji, wobec czego gwarant może określić go według swego uznania. Dlatego zawsze trzeba dokładnie przeczytać ogólne warunki gwarancji.

Zaś przedłużona gwarancja to nic innego, jak zwiększenie istniejącej ochrony zagwarantowanej przez producenta lub dystrybutora jedynie o **dodatkowy okres** – najczęściej rok lub 3 lata. Na ogół jest ona odpłatna, jej koszt to - w zależności od towaru - nawet kilkaset złotych. Należy więc zastanowić się, czy to się nam opłaca. Trzeba pamiętać, że na podstawie paragonu lub innego dowodu zakupu możemy przez dwa lata składać reklamację do sprzedawcy z tytułu niezgodności towaru z umową. Wybór między złożeniem reklamacji do sprzedawcy z tytułu niezgodności towaru z umową lub do gwaranta, np. do wskazanego w gwarancji serwisu, zawsze należy do konsumenta. Przed podjęciem decyzji, do kogo złożymy reklamację, czyli jaką obierzemy drogę dochodzenia roszczeń, najpierw przeczytajmy dokładnie dokument gwarancyjny i sprawdźmy, jakie tak naprawdę mamy uprawnienia i porównajmy je z tymi, które przewiduje ustawa o sprzedaży konsumenckiej. Jeżeli gwarancja jest mniej korzystna, odłóżmy ją do szuflady i składajmy reklamację do sprzedawcy. A już na pewno nie warto przedłużać takiej gwarancji.

Koszt płatności kartą

Pan Marek na portalu aukcyjnym kupił zabawki z okazji Dnia Dziecka. Wybrał opcję „odbior osobisty”. W warunkach aukcji zastrzeżono, że cena dotyczy płatności gotówką, a w razie zapłaty kartą płatniczą lub kredytową zostanie powiększona o 2,5%.

Konsument zapomniał o tych warunkach płatności, nie zabrał ze sobą gotówki i przy odbiorze, gdy płacił kartą kredytową, musiał zapłacić więcej. Ponieważ doliczenie opłaty wydawało się Panu Markowi niezgodne z prawem, złożył reklamację, która została odrzucona. Pan Marek pyta, czy sprzedawca ma rację?

Sprzedawca – pod warunkiem, że precyzyjnie poinformował konsumenta o dodatkowej płatności – może doliczyć opłatę za dokonanie płatności kartą, przy czym nie musi być to kwota odpowiadająca faktycznie poniesionej przez przedsiębiorcę opłacie na rzecz organizacji, która obsługuje system płatniczy. Organizacja taka pobiera od sprzedawcy zwykle opłatę za udostępnienie terminalu i za każdą transakcję, zazwyczaj 1-2% (opłaty mogą być różne).

Zgodnie z ustawą z dnia 9 maja 2014 r. o prawach konsumenta, **która wejdzie w życie za pół roku**, przedsiębiorca nie będzie mógł żądać od konsumenta opłaty przewyższającej poniesione przez przedsiębiorcę koszty za skorzystanie przez konsumenta z określonego sposobu zapłaty.

Federacja Konsumentów

ul. Ordynacka 11 lokal 1

00-364 Warszawa

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