

ABC konsumenta – przed świętami

Poradnik dla każdego

nr 258 (2108) PIĄTEK 7 grudnia 2007

A



Dział I Konsument w sklepie

Nie spiesz się z zakupami

Przed zakupem trzeba na przykład sprawdzić, jakie jest zastosowanie wybranego produktu, dla kogo jest przeznaczony. Sprzedawca ma obowiązek udzielenia kupującemu informacji jasnych, zrozumiałych i niewprowadzających w błąd. **strona A2**

Jak reklamować wadliwy towar

Klient ma dwa lata na złożenie reklamacji towaru, który jest niezgodny z umową, czyli ma wady. Konsument może żądać jego naprawienia, wymiany, obniżki ceny lub zwrotu pieniędzy. Sprzedawca musi rozpatrzyć reklamację w ciągu dwóch tygodni. **strona A2**

Jak skorzystać z udzielonej gwarancji

Złożenie reklamacji na podstawie gwarancji dopuszczalne jest jedynie wtedy, gdy producent lub sprzedawca jej udzielił. Gwarancja powinna określać termin, w jakim można towar reklamować, oraz uprawnienia przysługujące klientowi. **strona A3**

Gdzie po bezpłatną pomoc

Jeśli sprzedawca nie chce uznać reklamacji, konsument może wystąpić o bezpłatną pomoc do miejskiego lub powiatowego rzecznika konsumentów. Wsparcia udzielają także organizacje konsumenckie. **strona A4**

Dział II Konsument w internecie

Jak robić udane e-zakupy

Znalezienie towaru po okazjnej cenie to jeszcze nie klucz do sukcesu wirtualnych zakupów. Przed zamówieniem przesyłki trzeba sprawdzić wszystkie związane z nią koszty, czas i bezpieczeństwo realizacji transakcji. **strona A5**

Dziesięć dni na odesłanie towaru

Towar kupiony w internecie można zwrócić bez podawania jakiegokolwiek przyczyny. Klient ma na to dziesięć dni od otrzymania przesyłki. Zwracany produkt powinien wrócić do sprzedawcy w stanie, w jakim został kupiony. **strona A6**

Dział III Usługi konsumenckie

Umowa o przedświąteczne porządki

Umowę z firmą, której ktoś chce zlecić sprzątnięcie domu, warto sporządzić na piśmie. Gdyby wykonawca nie chciał zawrzeć takiej umowy, lepiej zrezygnować z jego usług. **strona A7**

Dostawa zakupów do domu

Aby wynająć firmę w celu dostarczenia zamówionych w sklepie produktów albo choinki, trzeba z nią podpisać umowę zlecenia. W przypadku zleceń na telefon, o odmowie ich realizacji klient musi być powiadomiony. **strona A7**

Gdy Mikołaj źle odegra swoją rolę

Zamawiając wizytę Mikołaja, warto zawrzeć z przedsiębiorcą umowę zlecenia na piśmie. Może się przydać dla celów dowodowych, jeśli klient będzie miał zastrzeżenia do wykonania usługi. **strona A8**

Cotygodniowy raport z dyżurów GP

Pytania i odpowiedzi

strony A1 - A1V

GP radzi

Czy termin złożenia reklamacji zależy od towaru

Przed świętami konieczne jest kupienie wielu produktów spożywczych konsumpcyjnych np. do wypieków. Niestety część nabytych przez mnie produktów była przeterminowana. Jaki mam termin na reklamowanie nieświeżej żywności? Czy termin ten zależy od rodzaju zakupionego towaru?

Tak, kupujący powinien niezwłocznie zawiadomić sprzedawcę o tym, że zakupiony towar jest niezgodny z umową. Za niezgodne z umową uważa się m.in. produkty popsute, nieświeże, skwaśniałe, zaplesniałe itd.

Nie może jednak dokonać zgłoszenia później niż w terminach określonych w rozporządzeniu ministra gospodarki, pracy i polityki społecznej. W razie zakupu towaru paczkowanego o niezgodności z umową trzeba zawiadomić sprzedawcę w ciągu trzech dni od otwarcia opakowania. Termin ten jest taki sam dla towaru w opakowaniu oznakowanym terminem przydatności do spożycia lub datą minimalnej trwałości, jak i wówczas, gdy na opakowaniu nie została określona data minimalnej trwałości albo termin przydatności do spożycia.

Również w ciągu trzech dni należy zawiadomić sprzedawcę o niezgodności z umową towaru sprzedawanego luzem, odmierzanego w miejscu zakupu albo dostarczanego do miejsca zamieszkania kupującego. Trzydniowy termin biegnie wówczas od dnia sprzedaży albo od dnia otrzymania towaru. Zasady te określa rozporządzenie ministra gospodarki, pracy i polityki społecznej z 30 stycznia 2003 r. w sprawie terminów zawiadomienia sprzedawcy o stwierdzeniu niezgodności towaru z żywnościowego z umową (Dz.U. z 2003 r. nr 31, poz. 258).

Bez względu jednak na to, czy żywność została zakupiona w opakowaniu czy luzem, albo była odmierzana w miejscu zakupu bądź została dostarczona do mieszkania kupujący powinien zawiadomić sprzedawcę o tym, że stwierdził niezgodność z umową jeszcze przed upływem daty minimalnej trwałości towaru. **AJ**

Czy reklamować towar, który się nie podoba

Kupiłem bratu pod choinkę bluzę. Dowiedziałem się jednak, że mu się nie spodoba kolor. Poza tym bluza nie zawiera żadnych wad. Czy mogę reklamować towar, który się nie podoba?

Nie, przepisy ustawy o sprzedaży konsumenckiej przewidują jedynie możliwość zwrotu towaru, który jest niezgodny z umową. Towarem niezgodnym z umową nie jest jednak rzecz, która przestała się podobać. Dlatego sprzedawca nie ma obowiązku przyjmując bluzę z powrotem i zwrócić pieniądze ani zamienić ją na inną. Odpowiednie regulacje znajdziemy w art. 8 ustawy z 27 lipca 2002 r. o szczególnych warunkach sprzedaży konsumenckiej oraz o zmianie kodeksu cywilnego (Dz.U. z 2002 r. nr 141, poz. 1176 z późn. zm.).

Mimo że sprzedawca nie ma obowiązku uwzględniania zwrotu takiego towaru, to są sklepy, które stosują taką praktykę. Wymagają one jednak, by rzecz nie była używana, konsument jej nie zniszczył ani nie uszkodził i aby dokonał jej zwrotu w ciągu kilku dni od zakupu, np. trzech czy siedmiu dni.

Dział I Konsument w sklepie

Nie spiesz się z zakupami

Podstawowym obowiązkiem sprzedawcy jest udzielenie konsumentowi wszystkich informacji dotyczących towaru i jego producenta w języku polskim. Sprzedawca powinien także wydać kupującemu paragon, który przy składaniu reklamacji jest potwierdzeniem zawarcia umowy sprzedaży.

ARKADIUSZ JARASZEK

arkadiusz.jaraszek@infor.pl

Tradycyjną i najczęściej spotykaną formą zakupów nadal są te dokonywane w ramach sprzedaży konsumenckiej w zwykłych sklepach – dla własnych potrzeb, w celu niezwiązanym z działalnością zawodową czy gospodarczą. Przed świętami będzie w nich teraz wyjątkowo tłoczno i jest bardzo prawdopodobne, że niemednemu zakupowi będzie towarzyszył pośpiech. W miarę możliwości nie spieszmy się jednak, bo potem możemy tego żałować. Trzeba pamiętać, że z uwagi na bardziej uprzywilejowaną i silniejszą pozycję sprzedawców o swoje prawa konsument musi zadbać już w trakcie zakupów – na wypadek chociażby ewentualnej konieczności reklamowania towaru, który okaże się wadliwy.

Dowodem zakupu

może być także bankowe potwierdzenie zapłaty z użyciem karty płatniczej lub kredytowej

Informacje o producencie

Przed zakupem towaru w pierwszej kolejności powinniśmy sprawdzić, jakie jest jego zastosowanie oraz dla kogo jest on przeznaczony. Każdy sprzedawca ma bezwzględny obowiązek udzielenia kupującemu jasnych, zrozumiałych i nieprowadzących w błąd informacji w języku polskim. Wszelkie instrukcje obsługi muszą więc posiadać polską wersję językową. Sprzedający powinien zapoznać także kupującego m.in. z nazwą towaru, producentem lub importerem, krajem pochodzenia towaru, a także stosownie do rodzaju towaru, z określeniem jego energochłonności. Na żądanie

klienta sprzedawca powinien również wyjaśnić znaczenie poszczególnych postanowień umowy. Dokładne zapoznanie się z tymi informacjami może często ustrzec przed zakupem artykułu, który może być niebezpieczny, np. dla dziecka. Informacje dotyczące producenta, jego siedziby i kraju pochodzenia mogą także ułatwić klientom ewentualne złożenie reklamacji.

Konieczny paragon

Dokonując zakupu towaru w sklepie w ramach sprzedaży konsumenckiej, sprzedawca bardzo rzadko przedstawia klientom umowy, które określałyby prawa i obowiązki stron umowy. Najczęstszym potwierdzeniem dokonania transakcji zakupu jest rachunek, jaki otrzymujemy przy kasie. Zachowanie tego rachunku jest bardzo ważne, gdyż bez niego żaden sprzedawca nie przyjmie reklamacji. Aby ją złożyć, musimy przecież potwierdzić, że kupiliśmy go w danym sklepie. Bardzo ważne jest również, żeby paragon zawierał wszelkie informacje potrzebne do złożenia reklamacji. Przede wszystkim paragon taki powinien zawierać oznaczenie sprzedawcy wraz z jego adresem, datę sprzedaży, określenie towaru oraz jego nazwy i ceny.

Bardzo często potwierdzeniem dokonania przez klienta transakcji zakupu jest również karta gwarancyjna. Sprzedawca nie ma obowiązku udzielenia nam gwarancji, jednak jeżeli już to zrobi, powinien przedstawić klientowi właśnie kartę gwarancyjną potwierdzającą udzielenie gwarancji. Karta taka powinna zawierać podstawowe dane potrzebne do dochodzenia roszczeń z gwarancji, w tym w szczególności nazwę i adres gwaranta lub jego przedstawiciela w Polsce, czas trwania i terytorialny zasięg ochrony gwarancyjnej. Karta gwarancyjna powinna zawierać także stwierdzenie, że gwarancja na sprzedany towar konsumpcyjny nie wyłącza, nie ogranicza ani nie zawiesza uprawnień kupującego wynikających z niezgodności towaru z umową.

Jeśli przy zakupie towaru klient dokonuje płatności kartą płatniczą lub kredytową, dowodem zakupu może być również bankowe potwierdzenie zapłaty.

INFORMACJE NA PARAGONIE

- oznaczenie sprzedawcy
- adres sprzedawcy
- data sprzedaży towaru
- określenie rodzaju towaru
- określenie nazwy towaru
- cena

INFORMACJE DLA KUPUJĄCYCH

- dotyczące nazwy towaru
- dotyczące producenta lub importera
- dotyczące kraju pochodzenia towaru
- określające energochłonności towaru
- na żądanie klienta sprzedawca powinien wyjaśnić znaczenie poszczególnych postanowień umowy

Obowiązki sprzedawcy

Wiele osób dokonując przedświątecznych zakupów, decyduje się na kupienie towaru na raty. W takiej sytuacji sprzedawca ma obowiązek potwierdzenia na piśmie wszystkich istotnych elementów umowy. Taki sam obowiązek jest nałożony na sprzedawcę, jeżeli konsument dokonuje zakupu na zamówienie, według wzoru, na próbę, za cenę powyżej 2 tys. zł albo dokonując przedpłaty. Jeżeli sprzedawca nie udziela potwierdzenia istotnych elementów umowy na piśmie, to konsument ma prawo żądania przedstawienia mu takiego potwierdzenia.

Bardzo ważnym obowiązkiem sprzedawcy, którego wykonania może żądać klient, jest również wydanie kupującemu wraz z towarem wszystkich elementów jego wyposażenia. Poza elementami wyposażenia towaru obowiązkowe jest także wydanie klientowi instrukcji obsługi, konserwacji i innych dokumentów wymaganych przez odrębne przepisy. ■

Podstawa prawna

- Ustawa z 27 lipca 2002 r. o szczególnych warunkach sprzedaży konsumenckiej oraz o zmianie ustawy Kodeks cywilny (Dz.U. nr 141, poz. 1176 z późn. zm.).

Jak reklamować wadliwy towar

[KONSUMENT W SKLEPIE] Klient może reklamować towar niezgodny z umową w terminie dwóch lat od jego zakupu. W reklamacji można żądać naprawienia rzeczy, wymiany jej na nową, obniżenia ceny lub zwrotu pieniędzy. Sprzedawca ma obowiązek rozpatrzenia reklamacji w ciągu 14 dni. Jeżeli tego nie robi, uznaje się, że reklamacja została uwzględniona według żądania klienta.

ARKADIUSZ JARASZEK

arkadiusz.jaraszek@infor.pl

Każdemu klientowi, który kwestionuje zgodność zakupionego towaru z umową, przysługują prawo reklamowania u sprzedawcy w sklepie towaru kupionego w ramach sprzedaży konsumenckiej. W praktyce taka niezgodność oznacza wadę towaru.

Złożenie reklamacji w sklepie i kwestonowanie zgodności nabytego towaru z umową może być dokonane wyłącznie przez konsumenta, czyli osobę fizyczną, która zakupiła towar dla siebie albo dla członka swojej rodziny. Z takiego trybu składania reklamacji

nie mogą zatem skorzystać przedsiębiorcy, którzy dokonali zakupów w związku z prowadzoną przez nich działalnością gospodarczą.

Podstawa reklamacji

Konsument, składając reklamację, powinien powołać się na taką niezgodność zakupionego towaru z umową, która może spowodować, że rzecz nie nadaje się do celu, do jakiego jest zwykle używana, lub nie posiada właściwości, jakie powinny ją cechować. Niezgodność z umową występuje na przykład wówczas, gdy producent reklamował garnki jako nierdzewne i nieprzypalające potraw w trakcie gotowania, a w praktyce gotowane w nich potrawy nieustannie się przypalają. Niezgodność z umową występuje również wówczas, gdy kupiona kurtka miała być nieprzemakalna, tymczasem w trakcie deszczu lub śniegu przemaka. Podstawą złożenia reklamacji może być także sytuacja, w której jakiś element lub część, np. mebla, zostały nieprawidłowo zamontowane, co w praktyce powoduje np.

zbyt małe chłodzenie przez zamrażarkę lub zbyt duże pobieranie wody przez pralkę. Podstawą do uznania, że towar nie jest zgodny z umową, jest także sytuacja, w której zakupiona rzecz została wydana kupującemu w stanie niezpełnym, np. bez odpowiednich kabli potrzebnych do podłączenia telewizora, albo bez koniecznych dokumentów, np. instrukcji obsługi w języku polskim.

Termin dla konsumenta

Przy roszczeniach wynikających z niezgodności towaru z umową sprzedawca odpowiada za wadę towaru jedynie w razie stwierdzenia jej przed upływem dwóch lat od wydania rzeczy kupującemu. Gdyby klient kupił rzecz używaną, to konsument i sprzedawca mogą ustalić krótszy termin, jednak musi być co najmniej roczny. Jeżeli w wyniku złożenia reklamacji sprzedawca lub producent naprawią reklamowany towar, to dwuletni termin na złożenie reklamacji biegnie na nowo od dnia wydania naprawionej rzeczy. Zawsze jednak konsument ma obowiąz-

zek złożenia reklamacji w ciągu dwóch miesięcy od dnia wykrycia wady.

Mimo upływu ustawowych terminów, w jakich należało zgłosić reklamację, klient może dochodzić swoich praw związanych z nabyciem wadliwego towaru, jeżeli sprzedawca wiedział o wadzie w chwili zawarcia umowy i nie zwrócił na to uwagi kupującemu. Jeżeli zatem sprzedawca sprzedał lodówkę, w której od produkcji nie działał zamrażalnik, to konsument może ją zareklamować nawet po upływie dwóch lat. Klient musi jednak wykazać, że sprzedawca wiedział, że towar ma wady, a on nie został o tym poinformowany. Jeżeli bowiem kupujący wiedział, że towar jest niezgodny z umową, bo sprzedawca go o tym poinformował, wówczas sprzedawca nie odpowiada za niezgodność towaru

Dwa lata

- tyle czasu od zakupu klient ma na złożenie reklamacji

z umową. Taka sama sytuacja wystąpi wtedy, gdy klient oceniająco rozsądnie, tzn. opierając się na życiowym doświadczeniu, powinien być wiedzieć, że towar ma wady. Może tak być np., gdy wada towaru jest widoczna na pierwszy rzut oka.

Dopuszczalne roszczenia

Klienci dokonujący reklamacji mogą skorzystać z kilku rodzajów roszczeń kierowanych do sprzedawcy lub producenta. Najczęściej składając reklamację w sklepie, żądają zwrotu pieniędzy. Nie jest to jednak prawidłowe żądanie i sprzedawca nie musi się na nie zgodzić. Konsument, którzy reklama-

naprawić lub wymienić towaru w odpowiednim czasie.

Forma zgłoszenia

Reklamacja powinna być złożona w formie pisemnej. Ponadto powinna być przygotowana w dwóch egzemplarzach – jeden jest przeznaczony dla konsumenta, drugi dla sprzedawcy. Niektóre sklepy mają własne protokoły reklamacyjne. W takim przypadku zgłoszenie reklamacji powinno nastąpić na takim właśnie druku reklamacyjnym. Druk powinien być dostępny u sprzedawcy lub producenta.

Kupujący w zgłoszeniu reklamacyjnym musi podać swoje dane personalne oraz adres zamieszkania. Musi także dokładnie określić nazwę sklepu, w którym zakupiono wadliwy towar. Konieczne jest także podanie daty zakupu towaru. Bardzo ważne jest również dokładne opisanie reklamowanego towaru – przede wszystkim wskazanie jego nazwy, numeru fabrycznego i ceny. Należy także określić, na czym polega wada towaru i kiedy została ona stwierdzona. Klient składający reklamację może również poinformować, czy razem z towarem składa kartę gwarancyjną, instrukcję obsługi i opakowanie fabryczne. W zgłoszeniu opisuje się też stan towaru, np. czy nosi on ślady użytkowania. Konsument wskazuje również w zgłoszeniu, czy swoich praw dochodzi z tytułu niezgodności towaru z umową czy z gwarancji, podając przy tym swoje oczekiwania co do sposobu załatwienia reklamacji. Każde zgłoszenie reklamacyjne musi być podpisane przez konsumenta. Klienci powinni pamiętać także o tym, że przyjęcie zgłoszenia powinien potwierdzić swoim podpisem sprzedawca. Jest to dowód, że reklamacja została faktycznie złożona oraz że złożono ją w określonym terminie.

Przy zgłoszeniu reklamacji sprzedawca nie może pobrać od kupującego żadnych opłat. Jeżeli sprzedawca zdecydował się na wymianę reklamowanego towaru na nowy, to również nie może on domagać się opłaty z tytułu amortyzacji poprzedniego egzemplarza.

Obowiązki sprzedawcy

Przed wszystkim obowiązkiem sprzedawcy jest rozpatrzenie reklamacji w terminie. Wynosi on 14 dni. W tym czasie sprzedawca powinien dokonać naprawy towaru, wymiany go na nowy lub dokonać zwrotu pieniędzy. Jeżeli sprzedawca nie ustosunkuje się do żądania klienta w ciągu 14 dni od momentu złożenia reklamacji, uważa się, że uznał roszczenie konsumenta za uzasadnione. W takiej sytuacji sprzedawca ma obowiązek wykonania takich działań, jakich żąda klient, nawet jeżeli w rzeczywistości nie były one uzasadnione. Jeżeli zatem klient żądał od razu zwrotu pieniędzy, a towar można było naprawić, ale sprzedawca nie uczynił tego w terminie 14 dni, to powinien on zwrócić klientowi pieniądze za wadliwy towar.

Jak skorzystać z udzielonej gwarancji

[KONSUMENT W SKLEPIE] Złożenie reklamacji na podstawie gwarancji dopuszczalne jest jedynie wówczas, gdy producent lub sprzedawca jej udzieli. Nie mają oni bowiem obowiązku. Gwarancja powinna określać termin, w jakim reklamacja jest dopuszczalna, oraz uprawnienia przysługujące klientowi. Często korzystniejsze jest jednak reklamowanie towaru na podstawie jego niezgodności z umową, a nie na podstawie udzielonej gwarancji.

ARKADIUSZ JARASZEK

arkadiusz.jaraszek@infop.pl

Składając reklamację, każdy konsument może skorzystać z uprawnień wynikających z niezgodności towaru z umową (o czym napisaliśmy w poprzedniej części poradnika) albo domagać się uwzględnienia jego rosz-

czeń na podstawie udzielonej przez sprzedawcę lub producenta gwarancji. Gwarant, którym najczęściej jest producent (ale może być nim także sprzedawca lub importer), nie ma jednak obowiązku wystawić gwarancji na swój produkt i w związku z tym skorzystanie z niej dopuszczalne jest tylko pod warunkiem, że kupiony towar został nią objęty. W praktyce najczęściej gwarancją objęte są przedmioty trwałego użytku, np. meble, samochody, sprzęt AGD i RTV czy komputery.

Co to jest gwarancja

Gwarancja jest oświadczeniem gwaranta, w którym określa on swoje obowiązki oraz uprawnienia kupującego, gdy właściwość sprzedanego towaru nie odpowiada właściwości wskazanej w tym oświadczeniu. Jeśli na naby-

PRZYKŁAD: ŻĄDANIE OBNIŻENIA CENY

Klient kupił telewizor, w którym nie działa funkcja telegazety. Nie chce jednak z tego powodu wymieniać telewizora na nowy ani żądać jego naprawy. Chce natomiast, aby sprzedawca obniżył cenę telewizora. Obniżenie ceny jest możliwe, gdy wymiana telewizora na inny lub naprawienie go są niemożliwe albo wymagają nadmiernych kosztów lub też, gdy sprzedawca nie zdoła naprawić go albo wymienić w odpowiednim czasie. Obniżenie ceny możliwe jest także wówczas, gdy naprawa lub wymiana telewizora naraziłaby konsumenta na znaczne niedogodności.

PRZYKŁAD: ŻĄDANIE NAPRAWY ALBO ZWROT PIENIĘDZY

Klient kupił lodówkę, która była wadliwa. Klient zażądał od razu zwrotu pieniędzy. Sprzedawca nie musi jednak uwzględnić tego żądania. Może najpierw zaproponować naprawę lodówki lub wymianę jej na nową. Dopiero w przypadku, gdy naprawa albo wymiana nie będą możliwe, sprzedawca ma obowiązek zwrotu pieniędzy.

POLUBOWNE SĄDY KONSUMENCKIE

Polubowne sądy konsumenckie działają przy wojewódzkich inspektorach Inspekcji Handlowej. Rozpatrują spory między konsumentami a przedsiębiorcami wynikające z umów sprzedaży towarów i świadczenia usług. Na rozpatrzenie sprawy przez stały polubowny sąd konsumencki muszą się zgodzić obie strony umowy: klient i przedsiębiorca. Sąd rozpoznaje sprawę wówczas, gdy wpłynę do niego wniosek. Wniosek może być napisany samodzielnie przez stronę. Strona może też wypełnić gotowy formularz dostępny w sekretariacie każdego sądu. Od wniosku nie uiszczą się opłaty.

MOŻLIWE ŻĄDANIA KLIENTA

- Naprawa rzeczy
- Wymiana rzeczy na nową
- Obniżenie ceny rzeczy
- Zwrot pieniędzy

Jeżeli zgłoszenie reklamacyjne zostanie rozpatrzone odmownie, konsument ma prawo wystąpienia ze sprawą do polubownego sądu konsumenckiego. Może on również złożyć pozew do sądu powszechnego. ■

Podstawa prawna

■ Ustawa z 27 lipca 2002 r. o szczególnych warunkach sprzedaży konsumenckiej oraz o zmianie ustawy Kodeks Cywilny (Dz.U. nr 141, poz. 1176 z późn. zm.).

ty przez klienta towar została udzielona gwarancja, to sprzedawca musi wydać klientowi, wraz z towarem, dokument gwarancyjny. Ponadto powinien on sprawdzić zgodność oznaczeń znajdujących się na towarze z oznaczeniami w dokumencie gwarancyjnym, a także stan plomb i innych zabezpieczeń umieszczonych na towarze.

Karta gwarancyjna

Z uwagi na fakt, że karta gwarancyjna ma być potwierdzeniem, że dany towar został przez klienta kupiony w danym miejscu i w określonym czasie oraz że ma być podstawą do składania reklamacji, to jej treść i forma nie są dowolne. Powinna ona zawierać przede wszystkim określenie sprzedanej rzeczy, nazwę i adres gwaranta oraz nazwę i adres przedsiębiorcy,

GP radzi

Przyjęcie z powrotem rzeczy zgodnej z umową i zupełnie sprawnej zależy jednak wyłącznie od dobrej woli sprzedawcy. **AJ**

Czy brak odpowiedzi to uznanie reklamacji

Kupiłem kolekcję płyt DVD. Po przyjeździe do domu okazało się jednak, że część z nich jest pusta. Złożyłem zatem reklamację w sklepie, w którym dokonałem zakupu. Domagałem się w niej wymiany wadliwych płyt na nowe. Sprzedawca poinformował mnie, że w ciągu dwóch tygodni otrzymam odpowiedź. Minął już prawie miesiąc i nadal nie otrzymałem żadnej informacji od sprzedawcy. Czy brak odpowiedzi oznacza, że moja reklamacja została uwzględniona?

Tak, zgodnie z ustawą o sprzedaży konsumenckiej sprzedawca ma 14 dni na ustosunkowanie się do złożonej reklamacji. Jeżeli sprzedawca nie da klientowi żadnej odpowiedzi w tym terminie, to domniemuje się, że uznał on żądania klienta za uzasadnione. Jednocześnie strony umowy sprzedaży nie mogą wyłączyć ani ograniczyć obowiązku sprzedawcy do ustosunkowania się w ciągu 14 dni do żądania konsumenta. Sprzedawca nie może też żądać, aby kupujący złożył oświadczenie, że wie o wszystkich niezgodnościach towaru z umową bądź że strony zgodnie wybierają prawo obce do rozpoznawania sporów wynikających na tle niezgodności zakupionego towaru z umową. Podstawą obrony racji konsumenta są w tych sprawach art. 8 i 11 ustawy z 27 lipca 2002 r. o szczególnych warunkach sprzedaży konsumenckiej oraz o zmianie kodeksu cywilnego (Dz.U. z 2002 r. nr 141, poz. 1176 z późn. zm.). **AJ**

Czy można reklamować towar przeceniony

Dokonałem zakupu przecenionego komputera. Po jakimś czasie okazało się jednak, że zawiera on wady, które uniemożliwiają normalne z niego korzystanie. Kiedy próbowałem złożyć reklamację, sprzedawca poinformował mnie, że towar przeceniony nie może być reklamowany. Czy można reklamować towar kupiony na przecenie?

Tak, towar kupiony na przecenie może być reklamowany tak samo, jak każdy inny towar kupiony po normalnej cenie. Złożenie reklamacji takiego towaru nie jest dopuszczalne jedynie w sytuacji, gdy klient chce reklamować towar, powołując się na wadę, która była powodem obniżenia jego ceny, a jednocześnie, o której sprzedawca jasno i wyraźnie poinformował klienta w momencie zakupu.

Przy zakupie towaru przecenionego sprzedawca powinien wyjaśnić konsumentowi, z jakiego powodu została obniżona cena produktu. Jeżeli nastąpiło to z powodu jakiejś konkretnej wady, a nie na przykład z powodu błędów ze zbyciem towaru bądź zakończeniem sezonu, w którym towar był sprzedawany, to wówczas powinien dokładnie poinformować o niej konsumenta. Konsument, który zgodził się na zakup towaru z tą konkretną wadą, nie może później składać reklamacji, powołując się na to, że właśnie z powodu tej wady towar nie jest zgodny z umową. Natomiast ma prawo reklamować go, wskazując na inne wady, które są przyczyną niezgodności **▶**

GP radzi

z umową. Jeżeli po zakończeniu sezonu przeceniony został towar pełnowartościowy, jak np. sprzęt narciarski, to wówczas konsument ma takie samo prawo domagania się naprawy albo wymiany uszkodzonego towaru na nowy jak w przypadku, gdyby kupił go po pełnej, a nie po obniżonej cenie. Reguły te wynikają z art. 10 ustawy z 27 lipca 2002 r. o szczególnych warunkach sprzedaży konsumenckiej oraz o zmianie kodeksu cywilnego (Dz.U. z 2002 r. nr 141, poz. 1176 z późn. zm.).

AJ

Czy gwarancja wyłącza reklamację

Kupiłem lodówkę, na którą producent udzielił mi gwarancji. Obejmowała ona jednak tylko pierwszy rok jej użytkowania. Po półtora roku lodówkę popsuła się. Z uwagi na to, że okres gwarancji się skończył, próbowałem złożyć reklamację na podstawie niezgodności towaru z umową. Sprzedawca poinformował mnie jednak, że nie jest to możliwe. Czy udzielenie gwarancji wyłącza możliwość reklamowania towaru na podstawie jego niezgodności z umową?

Nie, sprzedawca lub producent nie ma prawa informować swoich klientów, że po zakończeniu okresu gwarancji złożenie reklamacji na podstawie niezgodności towaru z umową nie jest możliwe. Gwarancja nie wyłącza bowiem odpowiedzialności sprzedawcy z tytułu niezgodności towaru z umową. Dodatkowo karta gwarancyjna powinna zawierać stwierdzenie, że gwarancja na sprzedany towar nie wyłącza, nie ogranicza ani nie zawieszają uprawnień kupującego wynikających z niezgodności towaru z umową.

Uprawnienia konsumenta w tych sprawach określa art. 13 ust. 4 ustawy z 27 lipca 2002 r. o szczególnych warunkach sprzedaży konsumenckiej oraz o zmianie kodeksu cywilnego (Dz.U. z 2002 r. nr 141, poz. 1176 z późn. zm.).

Konsument sam wybiera, z jakiego tytułu dochodzi roszczeń. Może on zdecydować, że nie chce skorzystać z udzielonej mu gwarancji i chce reklamować towar na podstawie jego niezgodności z umową. Ponadto, jeżeli producent udzielił gwarancji na okres krótszy niż dwa lata, to po upływie terminu gwarancji, jednak przed upływem dwóch lat, złożenie reklamacji na podstawie niezgodności towaru z umową jest nawet wskazane.

AJ

Czy można ukarać za brak ceny na towarze

Od wielu lat robię zakupy w osiedlowym marketcie. Jedną rzecz, która mnie ciągle bulwersuje i wprowadza w błąd, jest nieprawidłowa informacja o cenie produktów lub po prostu jej brak. Często dopiero przy kasie dowiaduję się, że słoik przetworów kosztuje nie 2,50 zł, ale 4,20 zł, albo za kilogram pomidorów muszę zapłacić złotówkę więcej, bo cena na stoliku jest nieaktualna od wczoraj. Co mogę zrobić, żeby na sklepowych półkach zapanował wreszcie porządek, bo zwracanie uwagi ekspedientkom nie pomaga?

Każdy przedsiębiorca, prowadzący sprzedaż detaliczną, ma obowiązek oznaczania oferowanych towarów ceną. Wynika to z art. 12 ustawy z 5 lipca 2001 r. o cenach (Dz.U. nr 97, poz. 1050 z późn. zm.). Zgodnie z nim we

którego został kupiony towar, a także datę jego zakupu. Karta gwarancyjna powinna wskazywać także, na jaki okres gwarancja została udzielona oraz jakie są obowiązki gwaranta w związku z udzieleniem przez niego gwarancji. Udzielenie gwarancji nie oznacza bowiem, że w każdej sytuacji powstaje odpowiedzialność gwaranta. Dlatego takie sytuacje powinny być ja-

Sprzedawca

nie ma prawa zmuszać klienta do skorzystania z gwarancji

sno określone w karcie gwarancyjnej. W praktyce z odpowiedzialnością gwaranta mamy do czynienia najczęściej w przypadku, gdy nabyty przez kogoś

INFORMACJE W KARCIE GWARANCYJNEJ

- Nazwa i adres gwaranta
- Nazwa i adres przedsiębiorcy, u którego został kupiony towar
- Data zakupu
- Czas, na jaki gwarancja została udzielona
- Adresy punktów serwisowych
- Określenie rzeczy sprzedanej
- Zobowiązania gwaranta

sprzęt ulegnie zepsuciu, co nie jest jednak równoznaczne z jego uszkodzeniami mechanicznymi.

Konieczne jest także wskazanie w karcie gwarancyjnej adresów punktów serwisowych. W dokumencie

Ważne! Sprzedawca lub producent nie mają obowiązku udzielenia gwarancji. Jeżeli jednak to zrobią, to powinni określić w niej, w jakich sytuacjach powstaje ich odpowiedzialność i jakie są uprawnienia gwaranta

gwarancyjnym należy zawrzeć także stwierdzenie, że gwarancja na sprzedany towar nie wyłącza, nie ogranicza ani nie zawieszają uprawnień kupującego wynikających z niezgodności towaru z umową. Udzielenie gwarancji nie może następować za jakąkolwiek opłatą.

Procedura reklamacyjna

Przy składaniu reklamacji kupujący sam decyduje o tym, z którego uprawnienia woli skorzystać – czy z wynikającego z niezgodności towaru z umową, czy z udzielonej mu gwarancji. Sprzedawca, udzielając gwarancji, nie może bowiem wyłączyć uprawnień do skorzystania z prawa do składania reklamacji na podstawie niezgodności towaru z umową. Sprzedawca nie może także zmuszać konsumenta na przykład do skorzystania z gwarancji.

Podobnie jak przy składaniu reklamacji na podstawie niezgodności towaru z umową konsument powinien złożyć reklamację w formie pisemnej. W przypadku jednak udzielenia gwarancji sprzedawcy żądają, aby reklamacja złożona na specjalnym druku gwarancyjnym. Termin na złożenie reklamacji na podstawie gwarancji może być także inny od tego, jaki przysługuje w przypadku reklamacji towaru niezgodnego z umową. Gwarant może bowiem postanowić, że udzieli nam reklamacji na okres dłuższy, np. trzech lat, lub na okres krótszy, np. jeden rok. Jeżeli jednak gwarancja na kupiony produkt została udzielona na okres krótszy niż dwa lata, to po zakończeniu terminu gwarancji klient może reklamować towar na podstawie jego niezgodności z umową. W takiej sytuacji na złożenie reklamacji nadal będzie miał dwa lata od dnia zakupu towaru.

Uprawnienia klienta

Jeżeli konsument korzysta z gwarancji, to przysługujące mu uprawnienia reguluje dokument gwarancyjny. Najczęściej klient ma prawo do nieodpłatnej naprawy we wskazanych punktach serwisowych. Nieodpłatność naprawy oznacza, że sprzedawca powinien kupującemu zwrócić koszty demontażu, dostarczenia, robocizny,

materiałów, a także ponownego zamontowania i uruchomienia rzeczy. Warto zwrócić uwagę, czy gwarancja przewiduje możliwość wymiany towaru na nowy, jeśli reklamowana wada występuje ponownie. Jeżeli nie ma takiej możliwości, to sprzedawca lub producent będzie miał prawo do niekończącego się dokonywania napraw nieustannie psującej się rzeczy. W takiej sytuacji korzystniej jest, aby klient reklamujący zakup skorzystał z uprawnień wynikających z niezgodności towaru z umową. ■

Podstawa prawna

■ **Ustawa z 27 lipca 2002 r. o szczególnych warunkach sprzedaży konsumenckiej oraz o zmianie ustawy Kodeksu Cywilny (Dz.U. nr 141, poz. 1176 z późn. zm.).**

Gdzie po bezpłatną pomoc

[KONSUMENT W SKLEPIE] Jeśli kupiliśmy wadliwy produkt i sprzedawca nie chce uznać naszej skargi, możemy wystąpić o bezpłatną pomoc prawną do miejscowego lub powiatowego rzecznika konsumentów.

ADAM MAKOSZ

adam.makosz@infor.pl

W Polsce działa wiele instytucji, których zadaniem jest pomoc w rozwiązywaniu problemów konsumentów. O ochronę zbiorowych interesów konsumentów (czyli gdy bezprawna praktyka przedsiębiorcy dotyka nieograniczonej liczby osób – to znaczy potencjalnie każdy może zostać przez nią poszkodowany) dba Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów. Z kolei, gdy chcemy uzyskać nieodpłatną pomoc prawną w sprawach indywidualnych, możemy zwrócić się do miejscowego lub powiatowego rzecznika konsumentów. Oprócz nich wsparcia udzielają organizacje konsumenckie (Federacja Konsumentów, Stowarzyszenie Konsumentów Polskich). Pamię-

tajmy, że o pomoc możemy zwracać się nie tylko wtedy, kiedy zostaliśmy narażeni przez przedsiębiorcę na straty liczone w tysiącach złotych. Może to być nawet mała sprawa, jak np. nieuznana reklamacja odklejonej podeszwy.

W ostateczności do sądu

Wiadomo, że najlepiej jest załatwiać spory z przedsiębiorcą na drodze ugodowej. Niestety na takie rozwiązania sprzedający zgadzają się dosyć rzadko. Często ostateczną szansą na pozytywne załatwienie sprawy jest wniesienie skargi do polubownego sądu konsumenckiego. Tego typu sądy działają przy wojewódzkich inspektoratach Inspekcji Handlowej. Obecnie jest ich 16 oraz 15 osrodków zamiejscowych. Wyroki sądu konsumenckiego, a także ugoda przed nim zawarta mają taką samą moc jak wyrok sądów powszechnych, po stwierdzeniu przez ten sąd ich wykonalności.

Na wniosek stron

Poważnym uniedogodnieniem dla poszkodowanego jest to, że zgodę na rozpatrzenie sprawy przed sądem konsumentom musi wyrazić zarówno on, jak i przedsiębiorca. Do właściwości tych sądów należą spory wynikające z umów sprzedaży i świadczenia usług. Do sądów konsumenckich, funkcjonujących przy wojewódzkich inspektoratach Inspekcji Handlowej, można kierować sprawy, w których wartość przedmiotu sporu nie przekracza 10 tys. zł. Z kolei Sąd Konsu-

KIEDY WYBRAĆ TRYB NIEZGODNOŚCI Z UMOWĄ

Gwarancja nie zawsze jest korzystna. Na rezygnację z gwarancji, a więc na reklamację towaru na podstawie jego niezgodności z umową, warto zdecydować się w następujących okolicznościach:

- jeżeli gwarancja została udzielona na okres krótszy niż dwa lata,
- jeżeli gwarant określił swoją odpowiedzialność tylko do niektórych wad towaru, np. do wad powstałych w trakcie produkcji fabrycznej,
- jeżeli gwarancja ogranicza uprawnienia klienta tylko do niektórych żądań, np. do wymiany towaru na nowy, bez możliwości zwrotu pieniędzy lub obniżenia ceny towaru,
- gdy producent zastrzegł sobie możliwość wielokrotnego naprawiania uszkodzonej rzeczy,
- gdy gwarancja wskazuje, że termin na jej rozpoznanie jest dłuższy niż dwa tygodnie,
- gdy gwarant wymaga, aby reklamowany towar został dostarczony do punktu serwisowego, który jest o wiele kilometrów oddalony od naszego miejsca zamieszkania.

KOMPETENCJE RZECZNIKA KONSUMENTÓW

- zapewnienie bezpłatnego poradnictwa konsumenckiego i informacji prawnej w zakresie ochrony interesów konsumentów,
- składanie wniosków w sprawie stano- wienia i zmiany przepisów prawa miejscowego w zakresie ochrony interesów konsumentów,
- występowanie do przedsiębiorców w sprawach ochrony praw i interesów konsumentów,
- współdziałanie z właściwymi miejscowo delegaturami Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, organami Inspekcji Handlowej oraz organizacjami konsumenckimi,
- wytaczanie powództwa na rzecz konsumentów oraz wstępowanie, za ich zgodą, do toczącego się postępowania w sprawach o ochronę interesów konsumentów.

mencki w Warszawie rozpatruje sprawę bez względu na wartość przedmiotu sporu. Co ważne, do sądu polubownego sprawę może wnieść nie tylko konsument, ale także przedsiębiorca, organizacja konsumencka, miejski (powiatowy) rzecznik konsumentów. Strona może mieć pełnomocnika i wcale nie musi nim być profesjonalista (advokat, radca prawny). Koszty postępowania ponosi ten, kto przegrał sprawę. ■

Dział II

Konsument w internecie

Jak robić udane e-zakupy

Znalezienie towaru po okazjowej cenie to jeszcze nie klucz do sukcesu wirtualnych zakupów. Zanim zamówimy przesyłkę, sprawdźmy wszystkie związane z nią dodatkowe koszty, czas i bezpieczeństwo realizacji. W końcu może okazać się, że oferta nie jest wcale taka rewelacyjna, a inni internauci odradzają zakupy u wskazanego sprzedawcy.

ADAM MAKOSZ

adam.makosz@infor.pl

Zamiast kilkogodzinnych wycieczek po centrach handlowych i supermarketach, coraz częściej wolimy korzystać z usług sklepów internetowych. Ale to nie znaczy, że każdy dokonany tam zakup będzie udany. Pierwsza zasada brzmi: nigdy nie wybieraj pochopnie e-sklepu i dostępnego w nim towaru.

Porównanie cen

Najpierw trzeba porównać oferty i ceny produktów oferowanych w sieci. Można to zrobić w kilka minut, korzystając np. z bezpłatnych internetowych porównywarek cenowych. To witryny informujące o ofertach handlowych sklepów internetowych, które z nimi współpracują. Internauta może tam także zamieścić uwagi na

Wiążące

zamówienie to takie, które przyjął sprzedawca za określoną cenę i potwierdzone przez niego w wiadomości przekazanej klientowi

temat prezentowanych produktów oraz samych sklepów i zapoznać się z opiniami innych użytkowników na temat jakości usług świadczonych przez wybrane firmy. Porównywarek cenowe umożliwiają przejście na strony sklepów internetowych i tam – na warunkach określonych przez dany e-sklep – odbywa się transakcja kupna.

Serwis porównujący ceny nie gwarantuje, że przedstawione informacje są kompletne, aktualne i zgodne ze stanem faktycznym. Nigdy więc do końca nie ufajmy przeglądarkom cenowym. Zanim zdecydujemy się na konkretny towar, potwierdźmy cenę i dostępność towaru – najlepiej bezpośrednio w sklepie internetowym, z którego oferta pochodzi.

Sprzedawca i regulamin

Gdy wybierzesz towar i sklep, w którym chcemy wydać pieniądze, przyjrzmy się bliżej sprzedawcy. Na stronie internetowej powinny być informacje, takie jak: nazwa i adres przedsiębiorcy, forma prawna jego przedsiębiorstwa (np. spółka cywilna) oraz organie, który zarejestrował jego działalność. Jeżeli ich nie znajdziemy, powinniśmy być ostrożni. Zawsze należy sprawdzić opinie o sprzedawcy (np. na forach internetowych). Gdy i one nie przekonają nas do rzetelności sprzedawcy, lepiej nie korzystamy z jego oferty.

Na stronie sklepu internetowego powinniśmy także bez problemu znaleźć przejrzysty regulamin. Znajdują

Ważne! W e-sklepach można płacić na różne sposoby – przelewem, kartą płatniczą, za zaliczeniem pocztowym. Najbezpieczniejszą, chociaż może nie najwygodniejszą, formą zapłaty jest płatność przy odbiorze

OBOWIĄZKI E-SPRZEDAWCY

- podać do wiadomości kupującego cenę oferowanego towaru konsumpcyjnego oraz jego cenę jednostkową (cenę za jednostkę miary), chyba że wyrażają się one tą samą kwotą
- przy sprzedaży na raty, na przedpłaty, na zamówienie, według wzoru lub na próbę oraz sprzedaży za cenę powyżej 2 tysięcy złotych potwierdzić na piśmie wszystkie istotne postanowienia zawartej umowy
- na żądanie kupującego wydać pisemne potwierdzenie zawarcia umowy
- udzielić kupującemu jasnych, zrozumiałych i niewprowadzających w błąd informacji w języku polskim, wystarczających do prawidłowego i pełnego korzystania ze sprzedanego towaru
- na żądanie kupującego wyjaśnić znaczenie poszczególnych postanowień zawieranej z nim umowy
- wydać kupującemu wraz z towarem wszystkie elementy jego wyposażenia oraz sporządzone w języku polskim instrukcje obsługi
- ustosunkować się do żądania konsumenta, dotyczącego niezgodności towaru z umową, w terminie 14 dni od zgłoszenia.

WERYFIKACJA PRZED ZAKUPEM

Zanim kupimy coś w internecie:

- sprawdźmy adres i numer telefonu do przedsiębiorcy (nie zakładamy, że przedsiębiorca ma siedzibę w Polsce tylko dlatego, że adres internetowy ma skrót: .pl)
- poszukajmy witryn internetowych, które zapewniają bezpieczne sposoby płatności (w szczególności bezpieczne połączenia) – sygnalizowane poprzez symbol (ikonkę) kłódki na spodzie ekranu monitora, gdy dokonujemy zapłaty
- dowiedzmy się, czy przedsiębiorca deklaruje reguły zachowania prywatności (tzw. politykę prywatności) i wskazuje, w jakim trybie będzie przetwarzał nasze dane osobowe
- pamiętajmy, że nie zawsze zawierając umowę on-line możemy korzystać z pełni praw konsumenckich (np. prawa do odstąpienia nie stosuje się do umów o usługi turystyczne, zakwaterowania, transportu)
- sprawdźmy, czy nabywany towar – np. urządzenie elektryczne – odpowiada wymogom w naszym kraju (np. sprzęt działa przy niższym napięciu elektrycznym)
- dowiedzmy się, czy gwarancja jest honorowana w naszym kraju, a jeżeli będziemy musieli zwrócić towar sprzedawcy w jego kraju, to czy zwrot będzie stanowił jakiś problem
- poznajmy wysokość dodatkowych kosztów zakupu (podatki, cło, koszty dostawy, przesyłki pocztowej lub paczki).

się w nim m.in. informacje dotyczące rodzajów i zakresu oferowanych usług, warunków ich świadczenia oraz zawierania umów pomiędzy sklepem a internautami. Nie może tam też zabraknąć informacji o trybie postępowania reklamacyjnego, jak również zasadach przetwarzania i ochrony danych osobowych klientów.

Trzeba jednocześnie wiedzieć, że przegląd asortymentu, który znajdziemy na stronie e-sklepu, nie jest ofertą handlową (choć może nią być, jeżeli wyraźnie oświadczy to sprzedający). Samo złożenie zamówienia nie jest więc wiążące i nie może być podstawą do reklamacji. Może okazać się, że zdecydowaliśmy się na konkretny produkt, a sprzedawca po pewnym czasie poinformuje nas o braku towaru lub zmianie jego ceny. Pamiętajmy, że w przypadku zakupów internetowych ostatecznie liczy się potwierdzenie przyjęcia zamówienia za daną cenę przez sprzedawcę (otrzymujemy je pocztą elektroniczną na wskazany adres).

Ile naprawdę do zapłaty

Sklepy internetowe kuszą atrakcyjnymi cenami. Warto jednak przyjrzeć się, o jaką sumę chodzi sprzedającemu. Często e-sklepy, chcąc przyciągnąć internautów, podają cenę bez VAT (cena netto), który i tak później jest doliczany. Pamiętajmy, że do ceny zakupu musimy doliczyć też koszt dostawy (najczęściej kilkanaście, kilkadziesiąt złotych) czy koszty obsługi płatności przez internet.

Przy sprzedaży na raty, na przedpłaty, na zamówienie lub na próbę oraz sprzedaży za cenę powyżej 2 ty-

się złotych sprzedawca ma obowiązkiem potwierdzić na piśmie wszystkie istotne postanowienia zawartej umowy. Dlatego terminy płatności, wysokość rat, warunki zwrotu towaru zamówionego muszą zostać sprecyzowane na piśmie. W pozostałych przypadkach, na żądanie kupującego, sprzedawca wydaje pisemne potwierdzenie zawarcia umowy, zawierające oznaczenie sprzedawcy z jego adresem, datę sprzedaży oraz określenie towaru, jego ilość i cenę. Sprzedający na terenie Polski muszą ponadto udzielić kupującemu jasnych, zrozumiałych i niewprowadzających w błąd informacji w języku polskim, wystarczających do prawidłowego i pełnego korzystania ze sprzedanego towaru.

Dobrze wreszcie sprawdzimy, kiedy otrzymamy zamówiony towar. Jeżeli jest to prezent na szczególną okazję, warto, aby trafił do naszych rąk na czas. Musimy więc wiedzieć, ile wynosi okres realizacji zamówienia (a potem, ile sam czas dostawy). Jeśli e-sklep podaje, że trwa to 14 dni roboczych – nie licząc niedziel i dni świątecznych. Poza tym mamy prawo do realizacji umowy zawartej na odległość w ciągu 30 dni od złożenia zamówienia, zaś o wszelkich opóźnieniach musimy być od razu informowani przez sprzedawcę, co wynika wprost z przepisów. ■

Podstawa prawna

- Ustawa z 23 kwietnia 1964 r. Kodeks cywilny (Dz.U. nr 16, poz. 93 z późn. zm.).
- Ustawa z 27 lipca 2002 r. o szczególnych warunkach sprzedaży konsumenckiej oraz o zmianie ustawy Kodeks cywilny (Dz.U. nr 141, poz. 1176 z późn. zm.).

GP radzi

wszystkich miejscach sprzedaży detalicznej i świadczenia usług sprzedawca powinien uwidaczniać ceny jednostkowe towarów i usług w sposób zapewniający prostą i niebudzącą wątpliwości informację o ich wysokości. Cena musi być na każdym towarze znajdującym się w sklepie i w oknie wystawowym (nawet jeżeli są to wzory, atrapy lub imitacje konkretnych oferowanych produktów).

Jeśli przedsiębiorca uporczywie nie wywiązuje się z obowiązków związanych z uwidacznianiem cen na towarach, wojewódzki inspektor Inspekcji Handlowej nakłada na niego karę pieniężną w wysokości stanowiącej równowartość od 1 tys. do 5 tys. euro. Uporczywym uchylaniem się od obowiązków nie jest jednokrotne niezamieszczenie ceny na towarze, lecz powtarzanie takich zachowań mimo upomnień ze strony inspektorów handlowych. W związku z tym konsument nie ma prawa sam wystąpić z wnioskiem o ukaranie przedsiębiorcy, ale może poinformować o zaobserwowanych nieprawidłowościach Inspekcję Handlową, która powinna jak najszybciej zająć się sprawą. AM

Czy mogę ubiegać się o odszkodowanie

Kupiłam dziecku na prezent z okazji Mikołajek gumową piłkę. Po dniu zabawy dostało wysypki na całym ciele. U lekarza okazało się, że jest to efekt szkodliwego oddziaływania tworzywa, z którego została zrobiona piłka. Kogo mogę poinformować o zgubnych konsekwencjach zakupu zabawki. Czy mojemu dziecku należy się jakieś odszkodowanie od producenta?

Tak, jeżeli konsument poniesie szkodę w związku z użytkowaniem wyrobu, ma prawo wystąpić do jego producenta o odszkodowanie na podstawie przepisów kodeksu cywilnego. Definicja produktu niebezpiecznego zawarta w kodeksie cywilnym jest szersza niż w ustawie o ogólnym bezpieczeństwie produktów i obejmuje również energię elektryczną oraz zwierzęta. Postępowanie takie prowadzi sąd cywilny z powództwa osoby, której produkt wyrządził szkodę. Konsument nie musi udowodnić winy przedsiębiorcy, konieczne jest natomiast wykazanie związku między poniesioną szkodą a faktem, że produkt był niebezpieczny.

Doniesienie o wyrobie niebezpiecznym można również (niezależnie od wystąpienia do sądu o odszkodowanie) przekazać do Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów oraz Inspekcji Handlowej. Informacje takie stanowią podstawę do wszczęcia postępowania administracyjnego przez prezesa UOKiK. Toczy się ono przeciwko producentowi lub dystrybutorowi produktu, co do którego istnieje podejrzenie niespełnienia wymagań bezpieczeństwa. W trakcie postępowania przedsiębiorca może zostać zobowiązany do podjęcia działań, które wyeliminują istniejące ryzyko.

Oba postępowania – prowadzone przez prezesa UOKiK i przez sąd cywilny – są od siebie niezależne. Informacje o wyrobach stwarzających zagrożenie można znaleźć w rejestrze produktów niebezpiecznych. Podstawę do umieszczenia w nim wyrobów stanowią decyzje prezesa UOKiK. Wpis do rejestru może mieć charakter czasowy – jego usunięcie jest możliwe na wniosek osoby zainteresowanej, która udowodni, że z rynku zostały wycofane wszystkie egzemplarze produktu stwarzającego zagrożenie lub usunięto jego niezgodności z wymaganiami bezpieczeństwa. AM

GP radzi

Czy można odmówić przyjęcia przesyłki

Co zrobić, jeżeli kurier przywiezie mi uszkodzoną paczkę albo okaże się, że towar, który się w niej znajduje, to coś zupełnie innego niż to, za co zapłaciłem? Co prawda kupowałem w internecie już kilka razy i wszystko było w porządku. Słyszałem jednak, że takie sytuacje się zdarzają i wolę być na nie przygotowany.

Każdy może odmówić przyjęcia przesyłki. Dotyczy to wszystkich przesyłek i wszelkich powodów odmowy, w tym również odmowy ze względu na uszkodzenie przesyłki. Powinniśmy sprawdzić stan przesyłki i jej zawartość nie tylko wtedy, kiedy nie mamy wystarczającego zaufania do e-sklepu czy przewoźnika. Trzeba robić to zawsze, bez względu na okoliczności. Pamiętajmy jednak, że paczkę w obecności kuriera możemy otworzyć dopiero po tym, gdy za nią zapłacimy i pokwitujemy odbiór. Są one w końcu dostarczane przez niezależne firmy i kurierzy mogą odmówić sprawdzenia przesyłki przed zapłatą.

Gdy sprawdzimy towar i okaże się, że jest on wadliwy, poprośmy kuriera o spisanie protokołu reklamacyjnego. Nie może on nam tego odmówić, a taki dokument będzie podstawą do późniejszej skargi do przedsiębiorcy. Jeżeli tego nie zrobimy, e-sklep może nie uznać reklamacji i powstałe szkody będą usuwane na nasz koszt. Po prostu nie będziemy w stanie udowodnić, że to nie my zniszczyliśmy towar. **AM**

Czy prezent od Mikołaja podlega reklamacji

W firmie wynajmującej Mikołajów zamówiłem wizytę w moim domu. Mikołaj przyniósł worek zabawek, za które musiałem dodatkowo zapłacić. Dzieci były zadowolone z prezentów, aż do momentu kiedy zauważyliśmy, że niektóre z nich są zepsute. Natomiast w firmie musiałem uiścić cenę tak jak za towar pierwszego gatunku. Czy mogę reklamować zepsute zabawki?

Tak, zabawki z wadą należy reklamować u sprzedawcy, czyli w tym przypadku w firmie wynajmującej Mikołajów. Skoro oferowali oni usługę polegającą na wizycie Mikołaja, który przyniósł zabawki zakupione w ich firmie, to odpowiadają również za to, żeby były one bez wad, tym bardziej że cena, jaką za zabawki zapłacił zamawiający, była równa należnej za towar pierwszego gatunku. Przedstawiciel firmy przy sprzedaży usługi nie uprzedził, że zabawki mają wady, są drugiego gatunku albo należą do grupy produktów określanych poza wyborem.

Gdyby zabawki były przecenione z uwagi na posiadane wady, a nabywca wiedział o tym i godził się na zakup takiego towaru, to wówczas nie mógłby składać reklamacji, ale tylko co do znanych mu wad mających wpływ na cenę.

Sprawy te reguluje ustawa z 27 lipca 2002 r. o szczególnych warunkach sprzedaży konsumenckiej oraz o zmianie kodeksu cywilnego (Dz.U. nr 141, poz. 1176).

Reklamując zepsutą zabawkę, można domagać się jej naprawy, wymiany na nową wolną od wad, obniżenia ceny lub odstąpienia od umowy i zwrotu całej kwoty. Na przykład obniżenia ceny można domagać się wówczas, gdy wada nie jest istotna, a firma nie dysponuje już identyczną zabawką, na którą mogłaby zepsutą zamienić. **mps**

Dziesięć dni na odesłanie towaru

|KONSUMENT W INTERECIE| Towar kupiony w sklepie internetowym można zwrócić bez podania jakiegokolwiek przyczyny. Mamy na to dziesięć dni od otrzymania przesyłki. Trzeba to jednak zrobić na własny koszt i pamiętać, żeby w międzyczasie nie uszkodzić produktu.

ADAM MAKOSZ
adam.makosz@infopr.pl

Jak wiadomo, zakupy w sklepach internetowych różnią się od tych w tradycyjnych sklepach przede wszystkim tym, że decydując się na konkretny produkt, nie możemy go obejrzeć, dotknąć, przymierzyć ani sprawdzić, czy posiada wszystkie zagwarantowane przez sprzedawcę funkcje. Jest to szczególnie forma transakcji na odległość, gdzie umowa kupna-sprzedaży jest zawierana przez środki komunikacji elektronicznej bez jednoczesnej obecności obu stron. Jednocześnie wydawałoby się, że bardzo ryzykowna, bo robiąc zakupy w ten sposób, można łatwo – jak widać – kupić kota w wor-

Do skutecznego

odstąpienia od umowy na odległość wystarczy wysłanie do przedsiębiorcy oświadczenia przed upływem terminu – istotna jest data nadania listu

ku. Z tych właśnie powodów ustawodawca zadbał o interesy konsumentów i przyznał im uprawnienia, których nie posiadają osoby dokonujące zakupów w tradycyjny sposób.

10 dni na zwrot przesyłki

Jeśli okaże się, że zakupiony towar nie spełnia naszych oczekiwań, możemy z niego zrezygnować w ciągu dziesięciu dni od daty odebrania przesyłki. Towar powinien wrócić do sklepu w takim stanie, w jakim został zakupiony, w oryginalnym opakowaniu wraz z paragonem lub fakturą, z kserokopią dowodu zapłaty, instrukcją i gwarancją. Do przesyłki należy dołączyć pismo informujące sklep o odstąpieniu od umowy zakupu i podać numer rachunku, na który mają zostać przelane pieniądze.

W razie odstąpienia od umowy transakcja jest uważana za niezawartą, a kupujący jest zwolniony z wszelkich zobowiązań. Sprzedawca musi zwrócić pieniądze nie później niż w ciągu 14 dni od dnia otrzymania oświadczenia o odstąpieniu od umowy. W takim samym terminie trzeba również odesłać otrzymany towar. Jeżeli dokonaliśmy jakichkolwiek przedpłat, należą się nam od-

DO KOGO ZE SPOREM

Informacje na temat sposobu rozwiązywania konsumenckich wszystkich sporów transgranicznych można znaleźć na stronie internetowej www.konsument.gov.pl lub pod warszawskim numerem infolinii – (0 22) 55 60 474. Poszkodowani konsumentami mogą również osobiście składać skargi – Europejskie Centrum Konsumentów mieści się w budynku Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów w Warszawie, pl. Powstańców Warszawy 1.

Ważne! W e-sklepach można płacić na różne sposoby – przelewem, kartą płatniczą, za zaliczeniem pocztowym. Najbezpieczniejszą, chociaż może nie najwygodniejszą, formą zapłaty jest płatność przy odbiorze

WZÓR OŚWIADCZENIA O ODSTĄPIENIU OD UMOWY

Łuków, 30 listopada 2007 r.

Tomasz Jaworski
zam. 21-400 Łuków
ul. Młodyrzecka 312

Audio-Hurt.pl Sp. z o.o.
00-785 Warszawa
ul. Radziszewska 12/34

Oświadczenie o odstąpieniu od umowy zawartej na odległość

Oświadczam, że zgodnie z art. 7 ust. 1 ustawy z 2 marca 2000 r. o ochronie niektórych praw konsumentów oraz o odpowiedzialności za szkodę wyrządzoną przez produkt niebezpieczny (Dz.U. nr 22, poz. 271) odstępuję od umowy kupna sprzętu audio nr 1256/2007 zawartej 24 listopada 2007 r. w Warszawie.

Proszę o zwrot kwoty 276 zł (słownie: dwieście siedemdziesiąt sześć złotych) przekazem pocztowym na adres 21-400 Łuków, ul. Młodyrzecka 312.

Zwracam w stanie niezmiennym radioodtwarzacz Alpine 2356 otrzymany 25 listopada 2007 r.

Tomasz Jaworski
podpis konsumenta

ODSTĄPIENIE OD UMOWY W KRAJACH EUROPEJSKICH

	Sprzedaż na odległość	Kiedy zaczyna się czas na odstąpienie
Belgia	7 dni roboczych	Dzień po otrzymaniu
Cypr	14 dni kalendarzowych	W chwili zawarcia umowy
Dania	14 dni (+1, jeżeli ostatni dzień jest świętem państwowym)	W chwili otrzymania towarów lub w dniu zawarcia umowy na dostarczenie usługi
Estonia	Przynajmniej 14 dni	W dniu, w którym konsument otrzyma towar
Finlandia	14 dni kalendarzowych	Dzień po przekazaniu powiadomienia
Francja	7 dni	Dzień po dostarczeniu lub przyjęciu oferty
Niemcy	14 dni	Po odebraniu pierwszej częściowej dostawy
Grecja	10 dni	W chwili otrzymania produktu
Islandia	14 dni	W dniu otrzymania towaru
Irlandia	7 dni roboczych	W dniu otrzymania towaru
Włochy	10 dni roboczych	Brak informacji
Litwa	7 dni roboczych	Jeden dzień po otrzymaniu towaru
Szwecja	14 dni	W dniu otrzymania towaru
Wielka Brytania	7 dni	W dniu otrzymania towaru

nich odsetki ustawowe, liczone od dnia ich wpłaty.

Jeżeli nie zostaliśmy poinformowani na piśmie o prawie odstąpienia od umowy (takie pouczenie powinno się znaleźć np. w przesyłce lub na witrynie e-sklepu), bieg dziesięciodniowego terminu nie rozpoczyna się. W takim przypadku konsument może odstąpić od umowy dopiero w terminie dziesięciu dni od uzyskania informacji o prawie odstąpienia. Konsument nie może jednak z tego powodu odstąpić od umowy po upływie trzech miesięcy od jej wykonania, czyli otrzymania zamówienia.

Bez dodatkowych opłat

Rezygnacja z zakupionego towaru nie upoważnia sklepu internetowego do pobierania jakichkolwiek opłat z tego tytułu. Nie może on żądać kosztów związanych z zawarciem i rezygnacją z umowy, jak też kosztów marketingowych oraz innych opłat ustalonych przez firmę na potrzeby danej umowy. Takie żądanie jest bezprawne. Nawet jeśli zostało zapisane w umowie lub regulaminie sklepu, to jest uznawane za nieważne.

Koszty odesłania towaru ponosi internauta. Inaczej jest w przypadku reklamacji, gdy kupiony towar zawiera wady i chcemy, żeby zostały one usunięte lub żeby przesłano nam produkt bez żadnych usterek. Jeżeli reklamacja zostanie uznana, sklep musi oddać nam koszty przesyłki.

Zwrot towaru z UE

Coraz większą popularność wśród internautów zdobywa robienie e-zakupów za granicą. O ile jednak uprawnienia konsumentów i możliwość dochodzenia ewentualnych roszczeń u sprzedawcy jest bardzo zbliżona na

obszarze całej Unii Europejskiej, to takich gwarancji możemy nie mieć, gdy zamówimy towar poza Europą.

Gdy dokonujemy e-zakupów za granicą czasami nie rozumiemy do końca opisu (w obcym języku) urządzenia czy instrukcji obsługi, więc po dostawie produktu i dokładnym zapoznaniu się z nim, wolimy go zwrócić. Podobnie jak w Polsce, tak i w innych krajach Unii Europejskiej w przypadku większości umów na odległość konsument może w terminie ustalonego przepisami odstąpić od niej bez żadnych sankcji i bez konieczności podawania powodu. Zgodnie ze standardami europejskimi od umowy można odstąpić w terminie co najmniej siedmiu dni roboczych. Poszczególne kraje członkowskie podnoszą jednak poziom ochrony konsumenta i rezerwują dłuższy okres.

PRZYKŁAD: ODESŁANIE KURTKI DO FRANCJI

Internauta kupił kurtkę z katalogu od firmy z siedzibą we Francji. Ani w katalogu, ani w umowie sprzedaży przedsiębiorca nie poinformował jednak o prawie do odstąpienia od umowy. Po dostawie okazało się, że kurtka źle leży, więc klient postanowił ją zwrócić. Niestety, przez kilkanaście dni nie miał czasu pójść na pocztę, żeby zakup odesłać. W takim przypadku, mimo niewypełnienia przez niego obowiązku, wspomniane terminy na rezygnację nie biegną. Dopiero po miesiącu od dostarczenia towaru sprzedawca powiadomił internautę o jego prawie do odstąpienia od umowy, a zatem od tego momentu powinien dla niego liczyć się dziesięciodniowy termin na odesłanie kurtki do Francji.

Jak liczyć terminy

Terminy liczymy od dnia otrzymania towaru lub od dnia zawarcia umowy o świadczenie usługi. Co ważne, terminy te biegają tylko w przypadku, gdy przedsiębiorca dopełni obowiązków informacyjnych (pouczył nas o prawie do odstąpienia od umowy i zwrotu towaru). W przeciwnym razie termin do odstąpienia od umowy zostaje wstrzymany, lecz nie dłużej niż przez okres trzech miesięcy.

Uwaga na ryzyko

Jeżeli nie mamy pewności co do uprawnień, jakie zapewnią nam państwo, w którym znajduje się siedziba

e-sklepu, to kupujemy w nim na własne ryzyko. W wielu krajach poziom ochrony konsumentów jest zdecydowanie niższy od polskich standardów.

Jeżeli ktoś ma problem z dokonaniem zakupu, w pierwszej kolejności powinien jak najszybciej powiadomić o tym przedsiębiorcę. Jeżeli negocjacje ze sprzedawcą zakończą się niepowodzeniem, warto rozważyć skorzystanie z innych form rozstrzygnięcia sporów. W rozwiązywaniu problemów w transakcjach ponadgranicznych na terenie Unii Europejskiej, Norwegii i Islandii pomaga Sieć Europejskich Centrów Konsumentek (ECC-Net). ■

Podstawa prawna

■ **Ustawa z 2 marca 2000 r. o ochronie niektórych praw konsumentów oraz o odpowiedzialności za szkodę wyrządzoną przez produkt niebezpieczny (Dz.U. nr 22, poz. 271 z późn. zm.).**

■ **Ustawa z 27 lipca 2002 r. o szczególnych warunkach sprzedaży konsumenckiej oraz o zmianie ustawy Kodeks Cywilny (Dz.U. nr 141, poz. 1176 z późn. zm.).**

■ **Dyrektywa 97/7/WE z 20 maja 1997 r. o odpowiedzialności za szkodę wyrządzoną przez produkt niebezpieczny (Dz.U. nr 141, poz. 1176 z późn. zm.).**

GP radzi**Czy mogę zrezygnować z prezentów**

Chciałam zrobić rodzinie niespodziankę – zamówić wizytę Mikołaja z tradycyjnym workiem prezentów. Usługa jest dosyć droga, więc przygotowałam drobne, tanie prezenty, które Mikołaj mógłby wręczyć wszystkim domownikom. Niestety, w firmie zajmującej się wynajmem Mikołajów poinformowano mnie, że usługa przewidziana jest w tzw. pakiecie. Muszę zapłacić pewną kwotę na prezenty, a potem wybrać z katalogu rzeczy, które Mikołaj wręczy domownikom. Proponowane prezenty są drogie i zupełnie nieprzydatne. Czy mogłabym gdzieś złożyć reklamację, aby móc nie kupować tych prezentów?

Nie, jeżeli firma przewiduje możliwość wykupienia usługi polegającej na wizycie Mikołaja, który przynosi prezenty przygotowane przez tę firmę, to klient ma możliwość jedynie nie zamawiać usługi. Nie może nigdzie złożyć reklamacji, ponieważ proponowany pakiet nie oznacza wcale, że usługa została dotknięta wadą. Natomiast mógłby złożyć reklamację wówczas, gdyby na przykład Mikołaj nie dostarczył zamówionych prezentów.

Tak wynika z ustawy z 27 lipca 2002 r. o szczególnych warunkach sprzedaży konsumenckiej oraz o zmianie kodeksu cywilnego (Dz.U. nr 141, poz. 1176). Naszym zdaniem konsument powinien poszukać innej firmy, która przewiduje możliwość wykupienia tytułu wizyty Mikołaja rozdającego przygotowane przez konsumenta prezenty. **mps**

Czy zawrzeć na piśmie umowę o dostawę choinki

Po raz pierwszy w tym roku chciałabym zamówić choinkę z dostarczeniem do domu. W mojej miejscowości powstała firma, która reklamuje się jako dostawca drzewek, nawet udekorowanych świątecznie. Czy powinniśmy domagać się zawarcia umowy dostawy na piśmie?

Tak, od firmy zajmującej się dostawą choinek radzimy domagać się zawarcia umowy na piśmie. Wprawdzie umowa zawarta ustnie też jest ważna, ale sporządzona na piśmie jest ważna przede wszystkim dla celów dowodowych.

W ten sposób zamawiający zabezpiecza swoje interesy – na przykład gdy będzie miał zastrzeżenia do jakości wykonania usługi. Pisemna umowa będzie wówczas stanowiła dowód przy składaniu reklamacji albo podczas mediacji prowadzonej w związku ze złe wykonaną usługą, a nawet później w sądzie konsumenckim lub w sądzie powszechnym, przed którym ewentualnie w przyszłości zmawiający dochodziłby roszczeń. Z art. 635-637 ustawy z 23 kwietnia 1964 r. Kodeks cywilny (Dz.U. nr 16, poz. 93 z późn. zm.) wynika, że w umowie należy przede wszystkim określić termin dostawy choinki i wskazać, jakie to będzie drzewko, podając mniej więcej jego wymiary oraz uściślając, czy będzie to świerk, jodła, drzewko z importu albo z polskiego lasu itd. Należy też podać, czy powinno już być oprawione w stojak, czy przywiezione luzem. Umowa powinna też określać wysokość wynagrodzenia, czyli koszt drzewka i zapłatę za dostawę, oraz sposób zapłaty: wysokość pierwszej raty uiszczanej przy składaniu zamówienia oraz pozostałą kwotę płatną przelewem, albo na rachunek przedsiębiorcy. **mps**

Dział III Usługi konsumenckie**Umowa o przedświąteczne porządki**

Nawet osoby, które same dbają o porządek w domu, przed świętami decydują się na wynajęcie firmy sprzątającej. Aby uniknąć niesolidnego wykonawcy i nie składać reklamacji, warto dołożyć starań już przy wybieraniu firmy, której powierzymy wykonanie pracy. Chodzi o to, aby gwarantowała i porządek, i dotrzymanie terminu.

MALGORZATA PIASECKA-SOBKIEWICZ

malgorzata.piascka@infoprl

Jeszcze przed zawarciem umowy o sprzątnięcie mieszkania i wyborem odpowiedniego fachowca trzeba zasięgnąć opinii o firmach świadczących tego typu usługi. Przy wyborze warto skorzystać z pomocy i doświadczenia znajomych, członków rodziny lub sąsiadów, którzy już wcześniej wynajmowali takie firmy.

Wykonanie umowy

Umowę zawsze warto zawrzeć na piśmie. Gdyby wykonawca nie chciał podpisać umowy, lepiej zrezygnować z jego usługi.

Przed niesolidnym wykonawcą, który opóźnia prace albo wykonuje je sprzecznie z umową, konsument może się skutecznie bronić. Może to zrobić

już w trakcie wykonywania prac porządkowych albo nawet jeszcze przed ich rozpoczęciem. Nie musi czekać, aż zostaną ukończone, aby dopiero wówczas złożyć reklamację.

Zdarza się, że przyjmujący zamówienie posprzątnięcia mieszkania tak bardzo opóźnia się z rozpoczęciem prac, że stanie się mało prawdopodobne, aby ukończył je w czasie określonym w umowie. W takim przypadku zamawiający może od umowy odstąpić jeszcze przed upływem terminu, jaki został wyznaczony do zakończenia prac.

Jego prawem jest ponadto kontrola wykonywania umowy. Nie musi więc wyznaczać firmie wynajętej do sprzątnięcia dodatkowego terminu na rozpoczęcie sprzątnięcia lub na wykonanie go.

Odstąpienie od umowy

Odstąpienie od umowy łączy się ze zwrotem wzajemnych świadczeń. Gdyby zamawiający wcześniej wpłacił pewną kwotę na poczet przyszłego wynagrodzenia, to wówczas może skutecznie domagać się jej zwrotu. Natomiast w razie odmowy oddania pieniędzy zamawiający może nawet wystąpić do sądu z pozwem.

Zdarza się, że sprzątający wprawdzie rozpocznie prace, ale będzie je wykonywał w sposób wadliwy lub sprzeczny z umową. Wtedy osoba, która wynajęła go do sprzątnięcia, powinna wezwać do zmiany sposobu wykonania usługi i określić, w jakim terminie ma to nastąpić. Dopiero po bezskutecznym upływie tego terminu można

PRZYKŁAD: ZAPOMNIANE PIWNICA I STRYCH

Zamawiający zawarł umowę na posprzątnięcie całego domu i umówił się na zapłacenie określonej kwoty. Po zakończeniu sprzątnięcia okazało się, że nie zrobiono porządku na strychu i w piwnicy. Zamawiający – polewając się na rękojmię – ma prawo domagać się, aby w wyznaczonym przez niego terminie posprzątnięto piwnicę i strych.

od umowy odstąpić i powierzyć dalsze wykonanie pracy innej osobie. W ten sposób zamawiający może reagować, gdy dostrzeże, że prace są wykonywane w niewłaściwy sposób. Ma również prawo powierzyć zrobienie poprawek lub dalsze wykonywanie sprzątnięcia na koszt wykonawcy.

Zdarza się jednak, że zamawiający dopiero po ukończeniu sprzątnięcia dostrzeże wady. Ma prawo wówczas polewając się na rękojmię i żądając usunięcia wad. W tym celu wyznacza termin na dokonanie poprawek. Może też uprzedzić, że po bezskutecznym upływie tego terminu nie przyjmie tych poprawek. Gdyby poprawki nie zostały wykonane w wyznaczonym terminie, radzimy żądać obniżenia ceny za usługę wykonaną z wadami. ■

Podstawa prawna

■ **Art. 635-637 ustawy z 23 kwietnia 1964 r. Kodeks cywilny (Dz.U. nr 16, poz. 93 z późn. zm.).**

Ważne! Przed zakończeniem prac nie należy płacić całego wynagrodzenia, najlepiej zapłacić całą należną kwotę dopiero po wykonaniu usługi

Dostawa zakupów do domu

[USŁUGI KONSUMENCKIE] Niektóre firmy, a nawet korporacje taksówkarzy, trudnią się dowiezieniem zakupów do domu klienta. Przywożą żywność, alkohol, lekarstwa, a w okresie przedświątecznym także choinki.

MALGORZATA PIASECKA-SOBKIEWICZ

malgorzata.piascka@infoprl

Abym wynajął firmę do przywiezienia Azamówionych w sklepie produktów albo choinki, trzeba zawrzeć z nią umowę zlecenia. W umowie określamy w sposób bardzo dokładny, jaki towar i w jakim terminie powinien zostać dostarczony. Można też określić sposób wykonania zlecenia.

Umowa na telefon

Praktyka pokazuje, że takie umowy zawierane są najczęściej ustnie i w dodatku przez telefon. Chodzi zazwyczaj o wykonanie szybkich zleceń, więc między zleceniobiorcą i zleceniodawcą

nie dochodzi do tak bliskiego kontaktu, aby umowa mogła zostać spisana.

Firmy, które zawodowo trudnią się załatwianiem takich spraw, przed świętami mogą mieć tak dużo zleceń, że kolejnych już nie będą mogły przyjąć z braku tzw. mocy przerobowych. O odmowie przyjęcia zlecenia muszą jednak niezwłocznie zawiadomić klienta. Niepowiadomienie może prowadzić do odpowiedzialności za szkodę, jaką klient poniósł z tego tytułu.

Nienależyte wykonanie

W tej sytuacji firma, która trudni się przywożeniem zamówionych towarów ze sklepu, odpowiadałaby za niewykonanie albo nienależyte wykonanie usługi. Jednakże wykonując usługę, firma może zrobić to w inny sposób, niż proponowała to osoba dająca zlecenie. Natomiast nigdy nie wolno zmienić określonej w umowie czynności, czyli zamiast jodły przywieźć klientowi świerk.

W okresie przedświątecznym, gdy następuje spiętrzenie zleceń, przyjmujący zlecenie może powierzyć wykonanie go innej osobie. Do tego jest zmuszony przez okoliczności. Musi jednak o tym niezwłocznie zawiadomić klienta, który zlecił mu przywiezienie produktów. Wskazuje wówczas osobę, która wykona usługę, oraz miejsce jej zamieszkania.

Jeśli dostawca

nie odda od razu nadwyżki pieniędzy, musi klientowi zapłacić odsetki ustawowe

Klient może jednak nie zgodzić się na taką zamianę i nawet wycofać zlecenie.

Odpowiedzialność za towar

Firma, która zajmuje się dostarczaniem zakupów, odpowiada za przewo-

GP radzi

Czy wady zgłaszać tylko właścicielowi firmy

Dostawca, któremu zlecono przywóz zamówionych towarów, nie wywiązał się z tego. Do kogo mogą złożyć reklamację? Właściciel firmy jest ostatnio nieuchwytny.

W takim przypadku należy podjąć interwencję u przedsiębiorcy, który miał świadczyć zamówioną usługę. Do przyjęcia reklamacji nie jest potrzebny właściciel ani kierownik firmy. Każda osoba tam zatrudniona ma obowiązek ją przyjąć.

Reklamację można składać w ciągu dwóch lat od daty wykonania usługi. Konsument musi wówczas powiadomić przedsiębiorcę o niezgodności wykonanej usługi z umową. Powinno to zrobić w ciągu dwóch miesięcy od ujawnienia się niezgodności, pod rygorem utraty uprawnień do reklamacji. W ciągu 14 dni przedsiębiorca może poinformować klienta, że jego reklamacji nie uznał. Jeżeli nie ustosunkował się do reklamacji w tym czasie, oznacza to, że reklamację uznał. **mps**

Gdzie szukać pomocy po odrzuceniu reklamacji

Firma, której zlecił usługę i która nie dotrzymała warunków umowy, nie chce uznać moich racji. Odrzuca zarzuty i reklamację, którą złożyłem. Co mogę w tej sytuacji zrobić. Do kogo udać się po pomoc?

Nawet w razie nieuwzględnienia reklamacji klient ma prawo dalej dochodzić swoich roszczeń. Na przykład może wnieść sprawę do stałego polubownego sądu konsumenckiego. Może też podać się mediacji prowadzonej przez Inspekcję Handlową. Postępowanie mediacyjne między przedsiębiorcą a klientem prowadzi mediator. Chce on doprowadzić między nimi do ugody i do wzajemnych ustępstw.

Gdyby do ugody nie doszło, konsument ma prawo wystąpić z wnioskiem do polubownego sądu konsumenckiego o rozpatrzenie sporu z umowy o świadczenie usług zawartej między konsumentem a przedsiębiorcą. Od wniosku sporządzonego na gotowym formularzu nie jest pobierana żadna opłata. Sąd może jedynie od strony pobrać zaliczkę na pokrycie wydatków związanych na przykład z koniecznością sporządzenia opinii przez biegłego rzeczoznawcę.

Zasady te reguluje rozporządzenie ministra sprawiedliwości z 25 września 2001 r. w sprawie określenia regulaminu organizacji i działania stałych polubownych sądów konsumenckich (Dz.U. nr 113, poz. 1214).

Sąd przekazuje przedsiębiorcy kopię wniosku. W ciągu tygodnia od otrzymania jej powinien złożyć na piśmie odpowiedź na wniosek oraz oświadczenie o tym, że wyraża zgodę na rozpoznanie sprawy przez sąd konsumencki.

Trzeba przy tym pamiętać, że przy rozstrzygnięciu sporów w tym trybie obowiązuje zasada, zgodnie z którą jeżeli jedna ze stron nie wyrazi zgody na rozpatrzenie sprawy przez sąd konsumencki, sąd zwraca wniosek i nie rozpoznaje sprawy. **mps**

zone produkty. W razie gdy zaginą albo ulegną uszkodzeniu, klient ma prawo do odszkodowania. Dostawca nie może też swobodnie na swoje potrzeby dysponować pieniędzmi klienta i na przykład obracać kwotą otrzymaną na zakupy, bądź przeznaczyć ją na swoje potrzeby. Po wykonaniu zlecenia nadwyżkę otrzymanych pieniędzy ma obowiązek niezwłocznie zwrócić klientowi. Gdyby tę kwotę oddał dopiero po pewnym czasie, to wtedy musi zapłacić odsetki. Nie może tej kwoty zatrzymać na poczet należnego wynagrodzenia. Wyjątek miałyby miejsce wówczas, gdyby to wynagrodzenie stało się już wymagalne.

Wynagrodzenie za usługę należy się dopiero po dostarczeniu zamówionych produktów i choinka. Tylko wówczas, gdyby świadczenie usługi wymagało wydatków, klient ma prawo wpłacić zaliczkę na poczet przyszłego wynagrodzenia, jeszcze przed wykonaniem usługi.

Przed sądem cywilnym

Polecenie dowożenia zakupów do domu klienta, nawet tak nietypowych jak choinka, powszechnie uważane jest za zlecenie. Dlatego roszczeń z tytułu niewłaściwie wykonanych czynności wysuwa się np. przed sądem cywilnym, a nie dochodzi w trybie roszczeń konsumenckich. Roszczenia te przedaw-

nają się po upływie dwóch lat. Jest to termin przewidziany w kodeksie cywilnym. Na tych zasadach dochodzi do przedawnienia roszczeń przewidzianych za spełnienie czynności o zwrot wydatków i udzielanych zaliczek. Spór między stronami może rozstrzygnąć sąd konsumencki albo sąd powszechny (wydział cywilny). Przed skierowaniem pozwu do sądu najpierw należałoby podjąć mediację w celu polubownego załatwienia sprawy. **■**

Podstawa prawna

■ Art. 734-751 ustawy z 23 kwietnia 1964 r. Kodeks cywilny (Dz.U. nr 16, poz. 93 z późn. zm.).

Gdy Mikołaj źle odegra swoją rolę

[USŁUGI KONSUMENCKIE] W okresie przedświątecznym coraz więcej rodzin wynajmuje Mikołaja, aby rozdał prezenty dzieciom i nawet starszym domownikom. Jeśli źle wykona usługę, trzeba będzie złożyć reklamację w firmie, która go wynajmie.

MAŁGORZATA PIASECKA-SOBKIEWICZ

malgorzata.piasecka@infor.pl

Coraz więcej przedsiębiorców prowadzi tzw. biznes sezonowy i w okresie przedświątecznym oferuje usługi osób przebranych za Mikołajów. W ustalonym wcześniej terminie Mikołaj składa wizytę w domu zleceniodawcy i rozdaje prezenty. Podarunki otrzymują nie tylko dzieci, lecz również dorośli. Zdarza się jednak, że jakość tych usług nie jest najlepsza i trzeba złożyć reklamację, aby odzyskać przynajmniej część zapłaconego wynagrodzenia, a nawet otrzymać odszkodowanie za wyrządzone przez Mikołaja szkody w mieszkaniu albo za ukradzione rzeczy.

Szczegółowa umowa

Zamawiając wizytę Mikołaja, warto zawrzeć z przedsiębiorcą umowę zlecenia na piśmie. Wprawdzie forma pisemna nie jest konieczna, ale może się przydać dla celów dowodowych w razie zastrzeżeń do wykonania usługi. Zleceniodawca łatwiej wówczas dojdzie swoich roszczeń przy składaniu reklamacji. Wystarczy, że powoła się na odpowiednie zapisy w umowie.

Dlatego w umowie zlecenia trzeba określić m.in. termin rozdawania prezentów, czas trwania wizyty, adres mieszkania, do którego ma przyjść Mikołaj. Trzeba też uściślić, kto zapewnia prezenty – zleceniodawca czy firma.

Firma może dysponować katalogami z propozycjami prezentów. Zamawiając wizytę Mikołaja, można wówczas wskazać rzeczy z katalogu i umówić się co do sposobu opakowania ich, na przykład w kolorowy papier ze świątecznymi okolicznościowymi nadrukami.

Prezenty może też zapewnić zleceniodawca. W umowie należy wówczas dokładnie określić termin ich dostarczenia oraz wskazać miejsce, w którym nastąpi ich odbiór. Trzeba też ustalić, która ze stron umowy zapewni ich odpowiednie opakowanie.

Ponadto w umowie należy też wskazać czas trwania wizyty, a także ewentualne dodatkowe obowiązki Mikołaja po rozdaniu prezentów. Może on na przykład przez godzinę lub dwie pozostać w mieszkaniu i bawić się z dziećmi. Można też zamówić wizytę Mikołaja z całym orszakiem – z aniołem, reniferem Rudolfem lub śnieżynkami.

Istotną częścią umowy jest określenie wysokości wynagrodzenia oraz sposobu zapłaty – gotówką lub przele-

wem. W drugim przypadku należy w umowie podać numer konta oraz określić bank przedsiębiorcy.

Zgłoszenie reklamacyjne

Co robić, kiedy przedsiębiorca nie wywiąże się ze zlecenia, bo Mikołaj zgłosi się w innym terminie, przyniesie nie te prezenty, które zostały zamówione, nadmiernie skróci swoją wizytę i odmówi zabawy z dziećmi, przyjdzie sam, mimo że miał przybyć z orszakiem, albo nie będzie trzeźwy. Zamawiając wizytę Mikołaja powinien wówczas złożyć zgłoszenie reklamacyjne niezgodności usługi z umową.

Może domagać się, aby Mikołaj przyszedł ponownie i tym razem przyniósł takie prezenty, jakie zostały wcześniej zamówione, albo od umowy odstąpić i domagać się zwrotu wpłaconego

wcześniej wynagrodzenia, albo żądać obniżenia ceny. Przysługuje mu prawo wyboru roszczenia. Wybór konsumenta jest wiążący dla drugiej strony.

Przedsiębiorca nie może odmówić przyjęcia zgłoszenia i ma obowiązek ustosunkować się w ciągu 14 dni do zawartych w nim żądań. Jeżeli tego nie uczyni, uważa się, że uznał roszczenia za uzasadnione. Jeżeli reklamacja okaże się nieskuteczna, można skorzystać z mediacji prowadzonej przez Inspekcję Handlową, albo wnieść sprawę do sądu konsumenckiego lub powszechnego. **■**

Podstawa prawna

■ Ustawa z 27 lipca 2002 r. o szczególnych warunkach sprzedaży konsumenckiej oraz o zmianie ustawy Kodeks Cywilny (Dz.U. nr 141, poz. 1176).

WZOR WNIOSKU DO SĄDU KONSUMENCKIEGO

Wniosek o rozpoznanie sprawy przez Stały Polubowny Sąd Konsumencki przy Wojewódzkim Inspektorze Inspekcji Handlowej

Dane stron sporu

Powód: 1. Imię i nazwisko/firma:
2. Adres/siedziba:
3. Telefon:
4. Fax:

Pozwany: 1. Imię i nazwisko/firma:
2. Adres/ siedziba:
3. Fax:
4. Inne dane:

Przedmiot sporu (należy zaznaczyć właściwy przedmiot sporu)

1. Niedostarczenie produktu:
2. Brak świadczenia usługi:
3. Zwłoka w dostarczeniu produktu:
4. Zwłoka w świadczeniu usługi:
5. Wadliwość produktu:
6. Nienależyta jakość usług/szczegóły:
7. Produkt niezgodny z zamówieniem:
8. Produkty/usługi nie zamówione:
9. Odmowa sprzedaży:
10. Odmowa wykonania usługi:
11. Brak niepełna informacja na temat produktu lub usługi:
12. Nieuzasadniony wzrost ceny:
13. Dodatkowe opłaty nieznanne przy zawarciu umowy:
14. Problem innego typu:

Wartość przedmiotu sporu:

Okoliczności
(Podać datę i miejsce podpisania umowy o świadczeniu usługi, opisać usługę, podać cenę, warunki płatności i wszelkie innego rodzaju informacje mogące mieć znaczenie dla oceny zasadności wniosku):

Żądanie konsumenta (zaznaczyć właściwe)

1. Dostawa produktu lub świadczenie usługi:
2. Naprawa produktu lub należyte wykonanie usługi:
3. Wymiana produktu:
4. Odstąpienie od umowy:
5. Informacja na temat produktu/usługi:
6. Wypłata odszkodowania w wysokości:
7. Zwrot pierwszej raty w wysokości:
8. Zwrot innych dokonanych wpłat w wysokości:
9. Obniżenie ceny:
10. Żądanie innego rodzaju:

Dodatkowe wyjaśnienia wnioskodawcy

Spis załączników:
(Załączyć po jednej kopii posiadanych dokumentów, np.: paragonu, umowy, potwierdzenia odbioru itp.)

Wyrażam zgodę na rozpatrzenie sprawy przed polubownym sądem konsumenckim i akceptuję regulamin działania sądu.

Miejscowość , dnia

Podpis

Ważne! Przed zgłoszeniem reklamacji przedsiębiorca nie może zawrzeć umowy z zamawiającym wizytę Mikołaja i ograniczyć w niej, albo wyłączyć, przysługujące konsumentowi prawo do zgłoszenia reklamacji

Prawo i Życie

Piątek, 7 grudnia 2007

Pytania i odpowiedzi

MIESZKANIA

Własność gruntów, regulowanie czynszu, rozliczenie wkładu budowlanego, wypowiedzanie umów, sprzedaż praw, obowiązki notarialne

LOKALE SPÓŁDZIELCZE

Czy trzeba poczekać na prawo własności

1 Władze spółdzielni poinformowały członków, że nie jest uregulowana sprawa własności gruntów i nie mogą przeprowadzić uwłaszczenia w takiej formie, w jakiej przewidują to nowe przepisy. Zaoferowano przekształcenie lokatorskiego prawa do lokalu na własnościowe. Prezes zapewniał, że podania złożone wcześniej zachowają ważność i gdy spółdzielnia przejmie prawa do gruntów, to wtedy podpisze z członkami nowe umowy. Czy to jest zgodne z prawem?

Rzeczywiście w sytuacji, gdy spółdzielnia mieszkaniowa ma nieuregulowaną sytuację w zakresie praw rzeczowych przysługujących do gruntów, nie może przenieść własności mieszkania na osobę, której przysługuje spółdzielcze lokatorskie prawo do lokalu mieszkalnego. W przypadku gdy załatwienie sprawy wymaga dłuższego czasu, warto więc przekształcić je w spółdzielcze własnościowe prawo do lokalu mieszkalnego, ponieważ daje ono więcej uprawnień osobie, której przysługuje. Dzięki takiemu przekształceniu czytelnik uzyska większą swobodę w zakresie dysponowania mieszkaniem. Będzie mógł je sprzedać czy też podarować. Czytelnik powinien skorzystać z propozycji spółdzielni i przekształcić spółdzielcze lokatorskie prawo do lokalu mieszkalnego w spółdzielcze własnościowe prawo do takiego lokalu. Tym bardziej, że przekształcenie w spółdzielcze własnościowe prawo do lokalu mieszkalnego nie zamyka drogi do uzyskania prawa własności. W przyszłości, gdy stan prawny gruntu zostanie uregulowany, będzie można załatwić sprawę przekształcenia spółdzielczego własnościowego prawa do lokalu mieszkalnego w prawo własności.

Podstawa prawna

■ Art. 12, art. 17¹⁴ ustawy z 15 grudnia 2000 r. o spółdzielniach mieszkaniowych (t.j. Dz.U z 2003 r. nr 119, poz. 1116 z późn. zm.).

UMOWA NAJMU

Czy czynsz można regulować usługami

2 Zamierzam wynająć mieszkanie osobie, która jest nauczycielką języka angielskiego. Chciałabym, żeby udzielała moim dzieciom korepetycji. Czy część czynszu może być uregulowana w ten sposób?

Istota umowy najmu polega na tym, że wynajmujący zobowiązuje się oddać najemcy rzecz do używania przez czas oznaczony lub nieoznaczony, a najemca zobowiązuje się płacić wynajmującemu umówiony czynsz. Przy czym czynsz może być oznaczony w pieniądzech lub w świadczeniach innego rodzaju. Mogą to być również usługi edukacyjne w zakresie udzielania korepetycji z języka angielskiego. Aby w przyszłości uniknąć problemów związanych z ustaleniem, czy najemca wywiązał się z usług, do których się zobowiązał, trzeba w umowie zaznaczyć, jaka część czynszu ma być uregulowana gotówką,

Kiedy nie trzeba iść do notariusza

3 **PRZEKSZTAŁCENIA** Załatwiam przekształcenie spółdzielczego lokatorskiego prawa w spółdzielcze własnościowe prawo do lokalu mieszkalnego, ponieważ uzyskanie prawa własności jest obecnie niemożliwe. W spółdzielni powiedziano mi, że w takim przypadku nie trzeba podpisywać umowy u notariusza. Czy rzeczywiście tak może być?

W przypadku przekształcenia spółdzielczego lokatorskiego prawa do lokalu mieszkalnego w własnościowe prawo do takiego lokalu nie ma w ogóle mowy o obowiązku zachowania formy aktu notarialnego. Z tego powodu można stwierdzić, że postępowanie spółdzielni mieszkaniowej, której członkiem jest nasz czytelnik, jest prawidłowe. Inaczej jest w przypadku przekształcania spółdzielczego lokatorskiego prawa do lokalu mieszkalnego w prawo własności. W takich sytuacjach wymagane jest zachowanie formy aktu notarialnego.

Podstawa prawna

■ Art. 12 ustawy z 15 grudnia 2000 r. o spółdzielniach mieszkaniowych (t.j. Dz.U z 2003 r. nr 119, poz. 1116 z późn. zm.).

a która korepetycjami. Najlepiej jest wskazać wartość jednej godziny lekcyjnej i zaznaczyć, ile powinno ich być w ciągu miesiąca. W ten sposób uniknie się nieudomówień, które mogą stanowić źródło nieporozumień.

Podstawa prawna

■ Art. 659 ustawy z 16 kwietnia 1964 r. – Kodeks cywilny (Dz.U. nr 16, poz. 93 z zm.).

UMOWA O BUDOWĘ

Ile czasu ma spółdzielnia na rozliczenie

4 Zamierzam podpisać ze spółdzielnią umowę dotyczącą budowy mieszkania. Obecnie jestem na etapie analizowania jej treści. Najbardziej zastanawiają mnie postanowienia dotyczące wpłacania wkładu budowlanego. Wydaje mi się, że jego wysokość przekracza rzeczywiste koszty budowy i prawdopodobnie wystąpi nadpłata. Jednak ewentualne rozliczenie jest przewidziane dopiero sześć miesięcy po zakończeniu budowy. Wolałbym, żeby ten termin był krótszy. Czy określenie takiego terminu w umowie jest zgodne z przepisami?

Przyjęcie w umowie o budowę lokalu takiego rozwiązania nie narusza obowiązujących przepisów. Zgodnie z ich postanowieniami, rozliczenie kosztów budowy powinno nastąpić w terminie sześciu miesięcy od dnia oddania budynku do użytkowania.

Obecnie, gdy członek spółdzielni jest zainteresowany nabyciem nowo wybudowanego mieszkania na własność, zawierana jest w formie pisemnej umowa o budowę lokalu. Jest w niej określany rodzaj, położenie i powierzchnia mieszkania oraz pomieszczeń do niego przynależnych. Powinna ona zobowiązywać strony do zawarcia, po wybudowaniu mieszkania, umowy o ustanowienie odrębnej własności tego lokalu. Jej treść powinna również za-

wierać zobowiązanie członka spółdzielni do pokrywania kosztów zadania inwestycyjnego w części przypadającej na jego lokal przez wniesienie wkładu budowlanego. Poza tym w umowach o budowę lokalu określa się też zakres rzeczowy robót realizowanego zadania inwestycyjnego, które będzie stanowiło podstawę ustalenia wysokości kosztów budowy lokalu.

Osoba zainteresowana nabyciem mieszkania wnosi wkład budowlany według zasad określonych w statucie i w umowie w wysokości odpowiadającej całości kosztów budowy przypadających na jego mieszkanie. Jeżeli część wkładu budowlanego zostanie uregulowana środkami pochodzącymi z zaciągniętego przez spółdzielnię kredytu na sfinansowanie kosztów budowy danego lokalu, trzeba również spłacić ten kredyt wraz z odsetkami w części przypadającej na nabywane mieszkanie. Trochę inaczej jest w przypadku, gdy umowa o budowę jest zawierana bezpośrednio z wykonawcą robót budowlanych i dotyczy zadań nieobjętych nieruchomości wspólnych lub części wspólnych.

Podstawa prawna

■ Art. 18 ustawy z 15 grudnia 2000 r. o spółdzielniach mieszkaniowych (t.j. Dz.U z 2003 r. nr 119, poz. 1116 z późn. zm.).

UMOWA ZE SPÓŁDZIELNIĄ

Czy można sprzedać ekspektatywę

5 Podpisałam umowę ze spółdzielnią dotyczącą budowy mieszkania. Zapłaciłam już wkład budowlany. Jednak moje plany życiowe zmieniły się i prawdopodobnie wyjadę na kilka lat za granicę. Nie mam czasu czekać na zakończenie budowy i odebranie mieszkania. Czy mogę sprzedać moje prawo do niego?

Czytelniczka może sprzedać tzw. ekspektatywę przed odebraniem mieszkania. Z chwilą zawarcia ze

spółdzielnią umowy o budowę lokalu powstaje roszczenie o ustanowienie odrębnej własności lokalu, nazywane ekspektatywą odrębnej własności lokalu. Jest ona zbywalna, wraz z wkładem budowlanym albo jego wniesioną częścią. Można więc ją sprzedać czy też podarować innej osobie. Zakup ekspektatywy odrębnej własności lokalu obejmuje również wniesiony wkład budowlany albo jego część. Staje się on skuteczny z chwilą przyjęcia nabywcy w poczet członków spółdzielni. Przy czym w przypadku kolejnego zbycia ekspektatywy przed przyjęciem poprzedniego nabywcy w poczet członków, jest ono skuteczne z chwilą przyjęcia kolejnego nabywcy w poczet członków. Nasza czytelniczka powinna pamiętać, że umowa dotycząca sprzedaży ekspektatywy odrębnej własności lokalu powinna być zawarta w formie aktu notarialnego.

Podstawa prawna

■ Art. 19 ustawy z 15 grudnia 2000 r. o spółdzielniach mieszkaniowych (t.j. Dz.U. z 2003 r. nr 119, poz. 1116 z późn. zm.).

BUDOWA LOKALU

Czy spółdzielnia może wypowiedzieć umowę

6 Niestety, nie udało mi się szybko załatwić kredytu, dlatego miałem poważne opóźnienie z wniesieniem wkładu budowlanego. Z tego powodu spółdzielnia wypowiedziała mi umowę dotyczącą budowy mieszkania. Czy mogła postąpić w ten sposób?

Zarówno spółdzielnia, jak i osoba podpisująca z nią umowę o budowę lokalu mogą ją rozwiązać poprzez jej wypowiedzenie.

Spółdzielnia może wypowiedzieć umowę o budowę lokalu, gdy członek spółdzielni (lub jego następcę prawnego), z przyczyn leżących po jego stronie, nie dotrzymuje warunków umowy dotyczących m.in.

wniesienia wkładu budowlanego, bez których dalsza realizacja zadania inwestycyjnego lub ustanowienie odrębnej własności wybudowanych lokali byłoby niemożliwe albo poważnie utrudnione. Z informacji przedstawionych przez czytelnika wynika, że nie zapłacił w terminie wkładu budowlanego. Tak więc spółdzielnia mieszkaniowa miała podstawy do wypowiedzenia mu umowy o budowę lokalu.

Wypowiedzenie może nastąpić na trzy miesiące naprzód na koniec kwartału kalendarzowego. Przepis wskazujący ten termin ma charakter względnie obowiązujący. W związku z tym w umowach może być przyjęty inny termin wypowiedzenia umowy o budowę lokalu. Wówczas strony obowiązują ten, który wskazano w umowie. ■

Podstawa prawna

■ Art. 20 ustawy z 15 grudnia 2000 r. o spółdzielniach mieszkaniowych (t.j. Dz.U. z 2003 r. nr 119, poz. 1116 z późn. zm.).

MONIKA BURZYŃSKA

TURYSTYKA

Koszty rezygnacji z wyjazdu, składanie reklamacji, możliwość zmiany uczestnika wycieczki, podwyżki cen

REZYGNACJA Z WYCIEZKI

Jakie koszty odstąpienia od umowy

7 Z powodu choroby byłem zmuszony do rezygnowania z wykupionej wcześniej wycieczki zagranicznej. Zgłosiłem ten fakt w biurze podróży na dziesięć dni przed planowanym początkiem wycieczki. Otrzymałem jednak informację, że w takiej sytuacji muszę zapłacić aż 70 proc. jej kosztów. Nie otrzymałem żadnych dokumentów, które wskazywałyby, z czego wynikają tak wysokie koszty rezygnacji. Czy takie działania biura podróży jest zgodne z prawem?

Nie. Bardzo wiele biur podróży wpisuje w swoich ogólnych warunkach umowy o świadczenie usług turystycznych, że w przypadku rezygnacji z wycieczki klient jest zobowiązany do poniesienia zryczałtowanych kosztów uzależnionych od terminu rezygnacji. Często koszty te wynoszą nawet 90 proc., jeżeli klient rezygnuje tuż przed rozpoczęciem imprezy turystycznej. Takie zapisy w umowach są jednak niezgodne z prawem, bowiem naruszają prawa konsumenta. Zgodnie bowiem z art. 385³ pkt 12 kodeksu cywilnego postanowienia umowy, które wyłączają obowiązek zwrotu konsumentowi uiszczonych zapłat za świadczenie niespełnione w całości bądź w części, jeżeli konsument rezygnuje z zawarcia umowy lub jej wykonania, są niedozwolonymi postanowieniami umownymi. Biura podróży mogą pobierać od swoich klientów jedynie opłaty równe tym, jakie same poniosły w związku z przygotowaniem do wycieczki, czyli np. opłaty za rezerwację hotelu, rezerwację autokaru, wykupienie wizy, itp. Nie mogą natomiast pobierać opłat, których same jeszcze nie uiściły.

Podstawa prawna

■ Art. 385³ pkt 12 ustawy z 23 kwietnia 1964 r. Kodeks cywilny (Dz.U. nr 16, poz. 93 z późn. zm.).

KOSZTY IMPREZY

Kiedy możliwa zmiana ceny

8 Wykupiłem wycieczkę zagraniczną w jednym z biur podróży po cenie ustalonej w umowie. Na pięć dni przed wyjazdem otrzymałem jednak informację, że z uwagi na wzrost kosztów transportu oraz zakwaterowania muszę dopłacić 10 proc. uiszczonych przeze mnie ceny. Czy biuro podróży ma prawo do podwyższenia ceny wycieczki w taki sposób?

Nie. Według ogólnych postanowień ustawy o usługach turystycznych, cena wycieczki ustalona w umowie w ogóle nie może być podwyższona. Wyjątkiem od tej zasady jest sytuacja, w której podwyżka ceny jest wyraźnie przewidziana w umowie.

Czy biuro podróży może się nie zgodzić

9 ZMIANA UCZESTNIKA Wykupiłam wycieczkę, jednak z powodów zawodowych nie mogłam w niej uczestniczyć. Szkoda mi było zapłaconych pieniędzy i postanowiłam, że na moje miejsce pojedzie córka. Poszłam więc do biura turystycznego, żeby zgłosić ten fakt. Otrzymałam jednak informację, że zamiana nie jest możliwa, bo do wycieczki pozostały trzy dni, a umowa wyraźnie stanowi, że zmiana uczestnika wycieczki może nastąpić nie później niż na dwa tygodnie przed rozpoczęciem wycieczki. Czy w takiej sytuacji biuro podróży mogło odmówić wyjazdu mojej córce?

Tak. Zgodnie z ustawą o usługach turystycznych klient może bez zgody organizatora turystyki przenieść na inną osobę wszystkie przysługujące mu z tytułu umowy o świadczenie usług turystycznych uprawnienia. Może tak być np., jeżeli klient nie może wyjechać na wycieczkę z powodu choroby, pracy zawodowej czy nawet gdy postanowił wyjechać w inne miejsce. Jednak o takich czy innych powodach nie musi on informować biura podróży. Osoba rezygnująca z wycieczki musi jednak poinformować o tym biuro podróży przed rozpoczęciem wycieczki w terminie określonym w umowie. Jeżeli zatem z umowy, którą zawarliśmy, wynika, że zmiana uczestnika wycieczki może nastąpić najpóźniej na dwa tygodnie przed jej rozpoczęciem, to po tym okresie biuro podróży ma prawo niewyrażenia na nią zgody. Dodatkowo osoba, która chce wступить w prawa uczestnika wycieczki, musi spełniać wszystkie wymagania stawiane pozostałym uczestnikom, np. co do posiadanych szkoleń, ubezpieczenia czy wieku.

Podstawa prawna

■ Art. 16 ustawy z 29 sierpnia 1997 r. o usługach turystycznych (Dz.U. z 2004 r. nr 223, poz. 2268 z późn. zm.).

W takiej sytuacji biuro podróży musi jednak udokumentować czynniki wpływające na podwyższenie ceny z powodu wzrostu kosztów transportu, wzrostu kursów walut lub wzrostu opłat urzędowych, podatków, opłat należnych za usługi lotniskowe, załadunkowe lub przeładunkowe w portach morskich i lotniczych. Nawet jednak w przypadku wystąpienia takich okoliczności biuro podróży nie ma prawa do podwyższenia ceny wycieczki, jeżeli do jej rozpoczęcia pozostało 20 dni. W takim okresie podnoszenie kosztów wyjazdu w ogóle nie jest dopuszczalne.

Podstawa prawna

■ Art. 17 ustawy z 29 sierpnia 1997 r. o usługach turystycznych (Dz.U. z 2004 r. nr 223, poz. 2268 z późn. zm.).

NIEZGODNOŚĆ Z UMOWĄ

Ile czasu na reklamację

10 Uczestniczyłem w wycieczce organizowanej przez jedno z polskich biur podróży. Podczas wycieczki nie wszystko było jednak zgodne z zawartą umową. Biuro podróży nie zapewniło np. możliwości uczestnictwa we wskazywanych wcześniej wycieczkach. Hotel także był niższej klasy od wskazywanej w umowie. Sytuacje te nie wpłynęły jednak na

cenę wycieczki – nie obniżono jej. Trzy tygodnie po wycieczce postanowiłem złożyć reklamację. Usłyszałem, że nie może być ona przyjęta, bo termin na składanie reklamacji wynosi dwa tygodnie. Czy faktycznie reklamacja ma już nie przysługiwać.

Nie. Stosowanie zbyt krótkich terminów na złożenie reklamacji jest ewidentnym naruszeniem interesów konsumentów. Zgodnie bowiem z art. 385¹ par. 1 kodeksu cywilnego postanowienie umowne określające zbyt krótkie okresy do zgłoszenia reklamacji należy uznać za rażąco naruszające interes konsumentów i pozostające w sprzeczności z dobrymi obyczajami. Co prawda, przepisy nie określają jednoznacznie, ile czasu powinien mieć klient na złożenie reklamacji, jednak zgodnie z orzecznictwem Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, termin ten nie powinien być krótszy od terminu, jaki przysługuje biuro podróży na jej rozpoznanie. Ustawa o usługach turystycznych stanowi natomiast, że biuro podróży powinno rozpoznać złożoną reklamację w ciągu 30 dni, a po upływie tego terminu domniemywa się, że reklamacja została uwzględniona. Klient reklamujący wycieczkę powinien mieć zatem także 30 dni na złożenie odpowiedniego pisma. ■

Podstawa prawna

■ Art. 20 ust. 6 ustawy z 29 sierpnia 1997 r. o usługach turystycznych (Dz.U. z 2004 r. nr 223, poz. 2268 z późn. zm.).

ARKADIUSZ JARASZEK

FINANSE

Świąteczne kredyty gotówkowe, wysokość możliwej pożyczki, maksymalne oprocentowanie kredytu

OFERTY ŚWIĄTECZNE

Czy w grudniu będzie taniej w bankach

11 Czy kredyt gotówkowy powinienem zaciągnąć już teraz, czy warto poczekać z tym do grudnia? Większość banków nie wprowadziła jeszcze oferty świątecznej, czy takie kredyty będą tańsze?

Kredyty w ofercie świątecznej są zazwyczaj tym samym produktem, tylko w innym opakowaniu. Wprowadzane przez banki w grudniu, a czasem już w II połowie listopada oferty świąteczne to zabieg głównie marketingowy. Takie kredyty w większości przypadków nie są tańsze od całorocznej oferty banków. Banki obniżają oprocentowanie nominalne takich kredytów, aby dobrze wyglądało w reklamach, np. „Kredyt na 7,99 proc.”, a jednocześnie tak podnoszą inne koszty kredytu, że wcale nie jest on tańszy. Równie ważnym kosztem jest prowizja, która może sięgać nawet 5 proc. i ubezpieczenia, które w niektórych bankach są obowiązkowe i zawyżają ich łączny koszt. Zdarzają się naprawdę atrakcyjne promocje, ale niekoniecznie w okresie przedświątecznym, kiedy potrzeby pożyczkowe rosną i popyt na kredyty gotówkowe wzrasta.

Znaczące zmiany warunków ich udzielania kilka banków wprowadziło wczesną jesienią, choć tylko w niektórych przypadkach dotyczyło to obniżenia oprocentowania i prowizji, a w innych zmiany polegały na zliberalizowaniu kryteriów oceny zdolności kredytowej i ułatwienia procedury i przyspieszenia wydawania decyzji kredytowej.

Jak wysokie mogą być odsetki

12 KOSZTY KREDYTU Czy bank w przypadku kredytów gotówkowych może ustalić dowolnie wysokie oprocentowanie?

Nie, banki przy ustalaniu oprocentowania i innych dodatkowych kosztów związanych z kredytem muszą trzymać się określonych zasad. Tak zwana ustawa antylichwiarska ogranicza wysokość opłat i maksymalne nominalne oprocentowanie kredytów. Łączna kwota wszystkich opłat, prowizji oraz innych kosztów związanych z zaciągnięciem kredytu konsumenckiego (z wyjątkiem kosztów zabezpieczeń i ubezpieczeń) nie może przekroczyć 5 proc. kwoty udzielonego kredytu. Oprocentowanie nie może przekraczać czterokrotności stopy lombardowej NBP, która obecnie wynosi 6,5 proc. Jednak przy porównywaniu ofert bankowych najlepiej brać pod uwagę całkowity koszt kredytu, w który wchodzi nie tylko odsetki, ale także prowizja, która jest znaczącym kosztem w przypadku kredytów gotówkowych oraz wszelkie inne opłaty, a także ubezpieczenie, o ile jest obowiązkowe (tak jest np. w Dominet Banku i Lukas Banku). To najlepszy sposób na porównanie ofert banków, bo pokazuje, ile tak naprawdę będziemy musieli zapłacić za pożyczenie pieniędzy. Konsument może, bez podania przyczyny, odstąpić od umowy o kredyt konsumencki w terminie dziesięciu dni od zawarcia umowy. Wcześniejsza spłata kredytu nie może być obciążona dodatkową prowizją. Nie trzeba także wskazywać celu, na jaki zaciągany jest kredyt.

WYSOKOŚĆ KREDYTU

Jaka kwota maksymalna

13 Jaka jest maksymalna kwota kredytu gotówkowego, jaki mogę uzyskać w banku?

Maksymalne kwoty, jakie możemy pożyczyc, różnią się zależnie od banku. Na przykład Bank BPH pożyczyc klientowi maksymalnie 40 tys. zł, podczas gdy Polbank aż 150 tys. zł. Oczywiście, aby taki kredyt zaciągnąć, konieczne jest posiadanie odpowiednio wysokich do-

chodów. Różna jest także maksymalna kwota kredytu dostępna w ofercie „na dowód”, a więc przy uproszczonej procedurze, np. bez zaświadczeń o dochodach. Takich kredytów udziela już ponad 10 banków, ale np. w BZ WBK bez zaświadczenia o dochodach można dostać maksymalnie 5 tys. zł., a w PKO BP – 20 tys. zł. Różne są także warunki cenowe takich kredytów w obu bankach. Warto też pamiętać, że jeśli chcemy pożyczyc ponad 20 tys. zł na okres dłuższy niż rok, bardziej niż kredyt gotówkowy może opłacać się pożyczka hipoteczna. Jednak aby ją zaciągnąć, trzeba posiadać nieruchomość, która będzie stanowiła jej zabezpieczenie i nie jest obciążona. Zyskamy jednak na tym dużo, bo taka pożyczka jest oprocentowana niewiele wyżej niż kredyty mieszkaniowe. Oprocentowanie może być nawet o połowę niższe. ■ **MONIKA KRZEŚNIAK**

PODATKI

Dopłaty do wypoczynku, podatek od darowizn, rozliczenia podatkowe dzieci, opodatkowanie nagród, kontrola podatkowa, odwołania od decyzji

POMOC SOCJALNA

Kiedy dofinansowanie jest nieopodatkowane

14 Nasz zakład pracy zamierza dofinansować zimowy wypoczynek dzieci i młodzieży. Jakie warunki muszą być spełnione, żeby tego rodzaju dopłaty do wypoczynku były zwolnione z podatku dochodowego od osób fizycznych?

Warunki te zostały określone w art. 21 ust. 1 pkt 78 ustawy o podatku dochodowym od osób fizycznych. Według tego przepisu, zwolnione od podatku dochodowego są dopłaty do: wypoczynku zorganizowanego przez podmioty prowadzące działalność w tym zakresie, w formie czasów, kolonii, obozów i zimowisk, w tym również połączonego z nauką, pobytu na leczeniu sanatoryjnym, w placówkach leczniczo-sanatoryjnych, rehabilitacyjno-szkoleniowych i leczniczo-opiekuńczych, a także przejazdów związanych z tym wypoczynkiem i pobytem na leczeniu. Chodzi w tym przypadku o wypoczynek dzieci i młodzieży do lat 18. Zgodnie ze wspomnianym przepisem, zwolnione z PIT są dopłaty:

■ z funduszu socjalnego, zakładowego funduszu świadczeń socjalnych oraz zgodnie z odrębnymi przepisami wydanymi przez właściwego ministra niezależnie od ich wysokości,

■ z innych źródeł – do wysokości nie przekraczającej w roku podatkowym kwoty 760 zł.

Podstawa prawna

■ Art. 21 ust. 1 pkt 78 ustawy z 26 lipca 1991 r. o podatku dochodowym od osób fizycznych (t.j. Dz.U. z 2000 r. nr 14, poz. 176 z późn. zm.).

DAROWIZNY

Co zrobić, aby skorzystać z ulgi

15 Ojciec przekazał na mój rachunek bankowy pieniądze. Jest to pierwsza darowizna, jaką od niego otrzymałem. Jakich formalności powinienem dopełnić, żeby skorzystać ze zwolnienia z podatku od spadków i darowizn?

W tym przypadku syn, który otrzymał pieniądze od ojca w formie darowizny, ma miesiąc na zgłoszenie tego faktu w urządzenie skarbowym. Chodzi o urząd skarbowy właściwy dla osoby, która przekazuje pieniądze. Osoba, która składa zgłoszenie, powinna pamiętać, że by przedstawić pracownikom urzędu skarbowego kilka dokumentów. Są to: wypełniony formularz SD-Z1, czyli zgłoszenie o nabyciu własności rzeczy lub praw majątkowych; umowa darowizny; dokument przekazania pieniędzy, np. dowód przekazania na rachunek bankowy nabywcy albo jego rachunek prowadzony przez spółdzielczą kasę oszczędnościowo-kredytową lub przekaz pocztowy; dowody osobiste osoby przekazującej pieniądze i otrzymującej je (należy wykonać również kopie obu dowodów), a w razie potrzeby – również inne dokumenty. Warto pamiętać, że obowiązek zgłoszenia nie dotyczy sytuacji, w której nabycie pieniędzy następuje na podstawie umowy zawartej w formie aktu notarialnego.

Podstawa prawna

■ Art. 4a ustawy z 28 lipca 1983 r. o podatku od spadków i darowizn (t.j. Dz.U. z 2004 r. nr 142, poz. 1514 z późn. zm.).

■ Rozporządzenie ministra finansów z 18 grudnia 2006 r. w sprawie wzoru zgłoszenia o nabyciu własności rzeczy lub praw majątkowych (Dz.U. nr 243, poz. 1762).

POSTĘPOWANIE

Kiedy dopuszczalna kontrola kryżowa

16 W ubiegłym tygodniu urząd skarbowy wezwał mnie do przedstawienia dokumentów związanych z jednym z moich kontrahentów. Ja mam dokumenty w porządku i poinformowałem go, że nie jestem kontrolowany. A informacje są związane z postępowaniem kontrolnym właśnie mojego kontrahenta. Zastanawiam się jednak, czy fiskus miał do tego prawo?

Tak, uprawnienie do przeprowadzenia tzw. kontroli kryżowej wynika wprost z przepisów procedury podatkowej. Organ podatkowy może domagać się od kontrahenta podatnika określonego zachowania. Fiskus w związku z prowadzonym postępowaniem podatkowym lub kontrolą podatkową ma prawo zażądać od kontrahentów podatnika wykonujących działalność gospodarczą przedstawienia dokumentów, w celu sprawdzenia ich prawdziwości i rzetelności. Chodzi jednak o dokumenty związane z zakresem objętym kontrolą u podatnika. Warto podkreślić, że z czynności podjętych w ramach sprawdzania dokumentów dotyczących kontrolowanego podatnika u kontrahenta sporządza się protokół. Dokumentów może zażądać organ podatkowy, który prowadzi postępowanie podatkowe czy kontrolne. Ale jeżeli miejsce zamieszkania, siedziba lub miejsce wykonywania działalności kontrahenta kontrolowanego znajdują się poza obszarem działania organu przeprowadzającego kontrolę, czynności na zlecenie tego organu może także dokonać organ właściwy miejscowo. ■

Podstawa prawna

■ Art. 274c ustawy z 29 sierpnia 2007 r. – Ordynacja podatkowa (t.j. Dz.U. z 2005 r. nr 8, poz. 60 z późn. zm.).

DOCHODY DZIECI

Czy uczeń musi rozliczyć PIT

17 Mój syn jest uczniem. Niedawno wziął udział w olimpiadzie zorganizowanej zgodnie z regulacjami związanymi z systemem oświaty. Po ogłoszeniu wyników okazało się, że synowi przyznano nagrodę. Proszę o wyjaśnienie, czy tego rodzaju nagroda jest opodatkowana?

Kwestie te reguluje art. 21 ust. 1 pkt 115 ustawy o podatku dochodowym od osób fizycznych. Według tego przepisu, zwolnione z podatku dochodowego są wygrane i nagrody otrzymane przez uczniów za udział w konkursach, turniejach i olimpiadach organizowanych na podstawie przepisów o systemie oświaty.

Podstawa prawna

■ Art. 21 ust. 1 pkt 115 ustawy z 26 lipca 1991 r. o podatku dochodowym od osób fizycznych (t.j. Dz.U. z 2000 r. nr 14, poz. 176 z późn. zm.).

WYGRANA W KONKURSIE

Czy powinienam odprowadzić podatek

18 Uczestniczyłam w konkursie przeprowadzonym przez jedno z ilustrowanych czasopism. Dopisało mi szczęście i wygrałam nagrodę o wartości 600 zł. Czy obecnie powinienam zapłacić z tego tytułu podatek dochodowy?

Nie ma takiej potrzeby. Takie nagrody objęte są zwolnieniem podatkowym, które przewidziano w art. 21 ust. 1 pkt 68 ustawy o podatku dochodowym od osób fizycznych. Zgodnie z tymi regulacjami, wolna od podatku jest wartość wygranych w konkursach i grach organizowanych i emitowanych (ogłaszanych) przez środki masowego przekazu (prasa, radio i telewizja) oraz konkursach z dziedziny nauki, kultury, sztuki, dziennikarstwa i sportu, a także nagród związanych ze sprzedażą premiową, jeżeli jednorazowa wartość tych wygranych lub nagród nie przekracza kwoty 760 zł. Zwolnienie od podatku nagród związanych ze sprzedażą premiową nie dotyczy jednak nagród otrzymanych przez podatnika w związku z prowadzoną przez niego pozarolniczą działalnością gospodarczą, stanowiących przychód z tej działalności.

Podstawa prawna

■ Art. 21 ust. 1 pkt 68 ustawy z 26 lipca 1991 r. o podatku dochodowym od osób fizycznych (t.j. Dz.U. z 2000 r. nr 14, poz. 176 z późn. zm.).

ALEKSANDRA TARKA, KRZYSZTOF TOMASZEWSKI

PRAWO CYWILNE

Wynagrodzenie za usługi przechowania, odpowiedzialność hotelarza, sprzedaż wierzytelności

UMOWA PRZECHOWANIA

Kiedy należy się zapłaci

19 Postanowiłem wynająć mieszkanie. Podnajemca ma własne meble, więc moje muszę oddać na przechowanie do magazynu. Czy wynagrodzenie za przechowanie mogę zapłacić dopiero przy odbiorze rzeczy?

Tak, wynagrodzenie za przechowanie należy się po wykonaniu usługi. Strony jednak mogą umówić się inaczej i na przykład w umowie o przechowanie zawrzeć postanowienie o tym, że oddający meble na przechowanie uiszcza zapłatę wcześniej. Wysokość wynagrodzenia może zostać określona w umowie lub w taryfie. Gdyby zaś strony nie określiły tej wysokości w umowie, a osoba przyjmująca na przechowanie, czyli przechowawca, nie korzystał z taryfy, to wówczas pobiera on wynagrodzenie przyjęte w danych stosunkach.

Meble powinny być przechowywane w sposób określony w umowie. Gdyby jednak w treści umowy zabrakło takiego zapisu, to muszą być przechowywane w taki sposób, który gwarantuje, że po zakończeniu umowy zostaną zwrócone w stanie nie pogorszym.

Po ustalonym w umowie okresie przechowania meble muszą być zwrócone składającemu w stanie nie pogorszym. Zmienić miejsce i sposób przechowywania określone w umowie przechowawca może tylko wówczas, gdy okaże się to konieczne. Chodzi o to, aby uniknąć uszkodzenia mebli albo uchronić je przed utratą. Zanim dokonania zmian, powinien uzyskać zgodę właściciela mebli (składającego). Gdyby jednak nie było to możliwe, to wówczas przechowawca ma prawo podjąć jednostronnie decyzję.

W okresie przechowywania przechowawca nie może ich używać bez zgody składającego.

Podstawa prawna

■ Art. 835-845 ustawy z 23 kwietnia 1964 r. Kodeks cywilny (Dz.U. nr 16, poz. 93 z późn. zm.).

NAPRAWIENIE SZKODY

Jak hotel odpowiada za kradzież

20 Pozostawiłem rzeczy w hotelu. Z szafy zginął mój sweter i telefon komórkowy. Zwróciłem się do właściciela hotelu, aby oddał mi pieniądze za utraczone rzeczy. Właściciel jednak wynajdując różne argumenty, aby mi nie zapłacić. Czy mogę domagać się naprawienia szkody?

Tak. Hotelarz odpowiada za utratę lub uszkodzenie rzeczy wniesionych przez gościa hotelowego. Za taką rzecz wniesioną uważa się m.in. rzecz, która w czasie korzystania z usług hotelu znajdowała się w jego pokoju. Niewątpliwie do takich rzeczy zalicza się sweter i telefon komórkowy.

Odpowiedzialności za rzeczy hotelarz nie może wyłączyć ani ograniczyć zawierając w tym celu z gościem umowę lub wywieszając informujące o tym ogłoszenie. Natomiast na okradzionym gościu ciąży obowiązek zawiadomienia hotelarza niezwłocznie o utracie lub uszkodzeniu rzeczy. Obowiązek ten powstaje już w momencie, gdy zorientował się, że został okradziony. Gdyby o kradzieży zawiadomił na przykład dopiero po kilku dniach od opuszczenia hotelu, to wówczas roszczenie o naprawienie szkody wygasa. W sytuacji gdy okradziony gość dopełnił wszystkich formalności i zawiadomił w terminie o szkodzie, hotelarz nie może odmówić napra-

Czy można sprzedać dług

21 ZOBOWIĄZANIA Sasiadka dosyć długo zwleka z oddaniem mi pożyczonych pieniędzy. Słyszałam, że są instytucje, które skupują długi. Czy mogę sprzedać dług sąsiadki bez uzyskania jej zgody?

Tak, wierzyciel ma prawo sprzedać wierzytelność. Nie musi przedtem ubiegać się o zgodę dłużnika na dokonanie tej transakcji. Wyjątek od tej zasady ma miejsce tylko wtedy, gdy w piśmie stwierdzającym istnienie wierzytelności zawarto zastrzeżenie, że przebieg wierzytelności nie może nastąpić bez zgody dłużnika. W tym przypadku byłaby więc potrzebna zgoda dłużnika na sprzedaż jego zadłużenia. O taką zgodę wierzyciel nie musi ubiegać się tylko, gdy nabywca w chwili przelewu wiedział o tym zastrzeżeniu.

Wrzaz z wierzytelnością na nabywcę przechodzą roszczenia o zaległe odsetki oraz inne prawa z nią związane. Wierzytelności można również zamienić lub przekazać umową darowizny. Forma przelewu wierzytelności na nabywcę zależy od tego, w jakiej formie została stwierdzona wierzytelność. Gdyby była to forma pisemna, to wówczas przelew wierzytelności na nabywcę należy również stwierdzić pisemnie.

Wierzyciel, który sprzedaje wierzytelność, powinien o tym zawiadomić dłużnika. Przede wszystkim chodzi o to, aby mógł on nowemu wierzycielowi zwrócić pożyczkę. Dopóki dłużnik nie otrzyma takiego zawiadomienia, powinien spełniać świadczenia do rąk poprzedniego właściciela. Zasada ta nie obowiązuje tylko wtedy, gdy dokonując płatności na poczet zwrotu pożyczki dłużnik wiedział o przelewie wierzytelności na inną osobę.

Podstawa prawna

■ Art. 509 – 515 ustawy z 23 kwietnia 1964 r. Kodeks cywilny (Dz.U. nr 16, poz. 93 z późn. zm.).

wienia jej. Wysokość kwoty należnej z tytułu odpowiedzialności hotelarza jest ograniczona. Odszkodowanie należne jednemu gościowi nie może przekroczyć wysokości stokrotnej należności za dostarczony mu pokój liczony za jedną dobę. Natomiast za każdą rzecz odszkodowanie nie może przekraczać pięćdziesięciokrotnej należności za dostarczony gościowi pokój.

Takie ograniczenie obowiązku naprawienia szkody nie obowiązuje wówczas, gdy zginęła rzecz, którą hotelarz przyjął na przechowanie bądź odmówił przyjęcia mimo że miał obowiązek ją przyjąć. ■

Podstawa prawna

■ Art. 846–849 ustawy z 23 kwietnia 1964 r. Kodeks cywilny (Dz.U. nr 16, poz. 93 z późn. zm.).

MAŁGORZATA PIASECKA-SOBKIEWICZ



DYŻUR EKSPERTA

Dziś (7 grudnia)
Jak korzystać z praw konsumentów
Na pytania czytelników będzie odpowiadał Michał Herde, ekspert z Federacji Konsumentów.
Dzwoń w godz. 14.00-16.00 pod nr tel. (0-22) 531 49 72



DYŻUR EKSPERTA

W poniedziałek (10 grudnia)
Prawo spadkowe
Porad na ten temat będzie udzielała Ewa Bednarek, radca prawny z Pactum Kancelarii Prawnej E. Bednarek.
Dzwoń w godz. 10.00-12.00 pod nr tel. (0-22) 531 49 72