



**Dariusz Cezary Dracewicz**  
Powiatowy Rzecznik Konsumenta

## **Konsument w sądzie**

### **tryb dochodzenia roszczeń**

#### **Gdzie należy kierować pozew**

Jeżeli pozywamy osobę fizyczną, *od której np. kupiliśmy samochód z ogłoszenia w prasie*, pozew składamy w sądzie odpowiednim dla miejsca zamieszkania tej osoby. Gdy zaś pozwanym jest przedsiębiorca, czyli osoba prawna, *np. firma remontująca nam dom*, sprawę kierujemy do sądu w miejscu, gdzie ta firma ma swoją siedzibę. Jeżeli wartość naszego żądania nie przekracza 30.000,00 złotych, sprawa będzie rozpatrywana przez sąd rejonowy, jeśli kwota jest wyższa, pozew składamy do sądu okręgowego.

#### **Co powinien zawierać pozew**

W pozwie powinniśmy podać następujące informacje np:

- nazwę sądu, *np. Sąd Rejonowy, X Wydział Grodzki,*

*ul. Trembackiego 11 ,35 – 959 Rzeszów*

- imię i nazwisko lub nazwę stron i pełnomocników, jeżeli będą brali udział w sprawie,
- rodzaj pisma (pозew), *np. pozew o wymianę telewizora, pozew o wykonanie usługi lakierniczej lub zwrot ceny za samochód,*
- podanie wartości żądania i dokładne określenie, na czym polegają nasze roszczenia wobec pozwanego, *np. wartość aparatu fotograficznego, wymiana wadliwego na nowy w ramach gwarancji,*
- uzasadnienie, dlaczego dochodzimy takiego roszczenia, tzn. wskazać wszystkie fakty, z których wynika, że nasze żądanie jest zasadne,
- wymienić wszystkie dołączane do pozwu załączniki, *np. paragon z kasy fiskalnej, dowód opłaty za opinię rzeczoznawcy, oświadczenie o odstąpieniu od umowy, pismo reklamacyjne.*

#### **Pozew należy podpisać odręcznie.**

Trzeba pamiętać o tym, że same słowa nie wystarczą, nawet jeżeli jesteśmy przekonani, że mamy rację. Jeżeli nie przedstawimy konkretnych dowodów takich jak, dokumenty, świadkowie, opinia rzeczoznawcy - możemy przegrać spór.

W sprawach, które mogą być rozpatrywane w postępowaniu uproszczonym - o czym niżej - pozew wnosi się na urzędowym formularzu, który jest tak przygotowany, aby zawarte były w nim najważniejsze informacje. Formularz dostępny jest w sądach, w urzędach gmin oraz w internecie na stronie Ministerstwa Sprawiedliwości ([www.ms.gov.pl](http://www.ms.gov.pl))

Pozew należy złożyć w odpowiedniej liczbie kompletów (pozew i załączniki). Jeden komplet jest zawsze dla sądu, pozostałe dla pozwanego lub pozwanych, np. jeżeli stronami sporu sądowego jest jeden powód i dwóch pozwanych (spółka cywilna), należy do sądu doręczyć łącznie 3 komplety dokumentów.

Pozew możemy złożyć w biurze podawczym sądu albo wysłać listem. Doradzamy wysłać pozwy listem poleconym za zwrotnym poświadczaniem odbioru, bo mamy wtedy informację o dacie wpływu pozwu do sądu, a także dowód na jego doręczenie. Jeżeli pozew nie będzie prawidłowo napisany, niekompletny, nieopłacony albo nie dostarczymy odpowiedniej liczby kompletów, sąd zwróci nam go do poprawienia lub uzupełnienia w terminie tygodniowym, np. jeżeli pismo w tej sprawie otrzymaliśmy z sądu w poniedziałek, to najpóźniej w następny poniedziałek należy dostarczyć do sądu poprawiony pozew. Jeżeli nie zachowamy tego terminu, to sprawie nie zostanie nadany bieg, czyli sąd w ogóle nie rozpatrzy sprawy.

### **Ile kosztuje wniesienie pozwu**

Składając pozew w sądzie, należy uiścić opłatę (wpis). Wartość wpisu zależy od wartości naszego żądania. Zasady szczegółowe ustalania wpisu określa **rozporządzenie Ministra Sprawiedliwości z dnia 17 grudnia 1996 r. w sprawie określania wysokości wpisów w sprawach cywilnych (Dz U nr 154, poz. 753)**.  
*Przykładowo: jeżeli dochodzimy roszczenia o wartości do 10.000,00 zł, zapłacimy 8% od wartości przedmiotu sporu, nie mniej jednak niż 30 zł, tzn. jeżeli żądamy zapłaty kwoty 500,00 zł wpis będzie wynosił 40 zł, a jeżeli żądamy kwoty 200 zł to zapłacimy 30 zł, pomimo że 8% od tej kwoty to tylko 16 zł.*

Jeżeli nie jesteśmy w stanie ponieść kosztów sądowych, bo mamy niskie dochody, liczną rodzinę na utrzymaniu, zły stan zdrowia, który wymaga kosztownych lekarstw itp., możemy złożyć wniosek o przyznanie zwolnienia od kosztów sądowych.

Wniosek powinien zawierać dokumenty potwierdzające nasze dochody: zaświadczenie o wynagrodzeniu, odcinek renty lub emerytury, zaświadczenie o leczeniu. Sąd oceni przedstawione dokumenty i podejmie decyzję w tym zakresie. Wniosek o zwolnienie od kosztów sądowych można złożyć przez cały czas trwania procesu, aż do zakończenia sprawy.

Należy pamiętać, że wysokości kosztów sądowych nie da się z góry określić. Ich wysokość zależy od tego, jakie czynności będą podejmowane w trakcie procesu, np. *powołanie biegłego*.

### **Koszty procesu**

Zasadą jest, że ten, kto przegra sprawę, musi zwrócić przeciwnikowi na jego żądanie koszty.

Są to wszystkie koszty, jakie poniosła osoba wygrywająca spór, w tym wynagrodzenie adwokata, gdy korzystano z jego pomocy. Jeżeli zawieramy ugodę,

to obciążą nas tylko koszty poniesione w sprawie. Wniosek o zwrot kosztów możemy złożyć razem z pozwem lub później, aż do zamknięcia rozprawy bezpośrednio poprzedzającej wydanie orzeczenia.

### **Kto może być naszym pełnomocnikiem (zastępcą)**

W trakcie procesu możemy działać sami albo skorzystać z pomocy innej osoby.

Naszym pełnomocnikiem (zastępcą) może być adwokat, współuczestnik sporu, rodzice, małżonek, rodzeństwo lub zstępni strony (dzieci) oraz osoby pozostające ze stroną w stosunku przysposobienia.

Jeżeli jesteśmy zwolnieni od kosztów sądowych w całości lub w części i jednocześnie sprawa jest skomplikowana, jesteśmy nieporadni, mamy trudności z podejmowaniem samodzielnych czynności procesowych, mamy prawo zgłosić wniosek o ustanowienie dla nas adwokata z urzędu.

Nawet jeżeli udzielimy pełnomocnictwa, to też sami możemy uczestniczyć w sprawie.

W sprawach związanych z ochroną praw konsumentów pełnomocnikiem może być przedstawiciel organizacji, do której zadań statutowych należy ochrona konsumentów, np. Federacja Konsumentów.

Organizacja taka może również występować na rzecz konsumenta jako powód w sprawie, tzn. sporządzić i wnieść pozew, skompletować dokumenty, a także wstąpić do toczącego się postępowania.

Prawo do reprezentacji konsumenta w sądzie ma także miejski albo powiatowy rzecznik konsumentów.

### **Postępowanie uproszczone**

Postępowanie uproszczone zostało wprowadzone, aby usprawnić orzekanie w sprawach drobnych, które należą do właściwości sądu rejonowego:

- o roszczenia wynikające z umów, jeżeli wartość przedmiotu sporu nie przekracza 5.000,00 zł
- o roszczenia wynikające z rękojmi, niezgodności towaru z umową lub gwarancji jakości, jeżeli wartość przedmiotu umowy nie przekracza 5.000,00 zł
- o zapłatę czynszu najmu lokali mieszkalnych i opłat obciążających najemcę oraz opłat z tytułu korzystania z lokalu mieszkalnego w spółdzielni mieszkaniowej bez względu na wartość przedmiotu sporu.

Procedura postępowania uproszczonego dyscyplinuje strony, w związku z tym:

- pozew, odpowiedź na pozew, sprzeciw od wyroku zaocznego oraz pismo zawierające wnioski dowodowe powinny być sporządzone na urzędowych formularzach,
- nie można łączyć roszczeń, co oznacza, że jednym pozwem można dochodzić tylko jednego roszczenia, w przeciwnym przypadku sąd zwróci pozew, *np. gdy zażądamy wymiany wadliwego zaworu hydraulicznego i odszkodowania za zalanie mieszkania,*
- zmiana żądania jest niedopuszczalna,
- wszystkie okoliczności faktyczne, zarzuty, dowody mogą być zgłoszone w pozwie, odpowiedzi na pozew, na pierwszym posiedzeniu przeznaczonym na

rozprawę, w sprzeciwie od wyroku zaocznego. Należy dokładnie przemyśleć, jakie dowody możemy zgłosić, aby jak najlepiej wykazać, że świadczenie nam się należy,

- jeżeli sąd uzna, że sprawa jest szczególnie zawiła lub jej rozstrzygnięcie wymaga wiadomości specjalnych, *np. opinii instytutu naukowego*, rozpozna sprawę w postępowaniu zwykłym,
- jeżeli ściśle udowodnienie wysokości żądania jest niemożliwe lub utrudnione, sąd może zasądzić odpowiednią sumę według swej oceny, na podstawie wszystkich okoliczności sprawy.

### **Kiedy można wnieść apelację**

Apelację można wnieść tylko, gdy:

- postępowanie było nieważne, *np. kiedy w sprawie orzekł sąd rejonowy, a powinien sąd okręgowy lub sąd orzekł w niewłaściwym składzie*,
- z powodu rażącego naruszenia prawa materialnego przez błędną jego wykładnię lub niewłaściwe zastosowanie, *np. w sprawie dotyczącej umowy o dzieło zastosowano przepisy ustawy o szczególnych warunkach sprzedaży konsumenckiej, a powinny być przepisy kodeksu cywilnego*,
- rażąco naruszono istotne przepisy postępowania i jeżeli uchybienia te mogły mieć wpływ na wynik sprawy, *np. nie wyjaśniono wszystkich okoliczności faktycznych, istotnych dla rozstrzygnięcia sporu*.

Prawa do wniesienia apelacji można się zrzec, a jeżeli prawa tego zrzekną się wszyscy uprawnieni, wyrok staje się prawomocny.

### **W jakim terminie można złożyć apelację**

Termin do wniesienia apelacji jest dwutygodniowy. Rozpoczyna się w dniu ogłoszenia wyroku albo w dniu, w którym upływa termin do złożenia wniosku o uzasadnienie wyroku (termin ten jest tygodniowy, jeżeli wyrok ogłoszono np. w piątek, to termin upływa w następny piątek), albo też w dniu, w którym doręczono nam wyrok z uzasadnieniem. Oznacza to, że:

strona, która zrzekła się doręczenia uzasadnienia wyroku, może wnieść apelację w terminie dwóch tygodni od dnia ogłoszenia wyroku,

strona, która zgłosiła wniosek o uzasadnienie wyroku, może wnieść apelację w terminie dwóch tygodni od otrzymania wyroku z uzasadnieniem,

Strona, która nie zrzekła się doręczenia uzasadnienia i nie zgłosiła wniosku o uzasadnienie wyroku w terminie tygodniowym od dnia ogłoszenia wyroku, może wnieść apelację w terminie dwóch tygodni od dnia, w którym upłynął termin do zgłoszenia wniosku o uzasadnienie wyroku (21 dni od ogłoszenia wyroku).

### **Postępowanie zwykle przed sądem powszechnym**

Jeżeli sprawa nie kwalifikuje się do postępowania uproszczonego, *np. żądamy zwrotu 8 tys. zł za niezgodne z umową meble*, to pozew, już nie na urzędowym formularzu, składamy do sądu rejonowego lub okręgowego - w zależności od

wartości przedmiotu sporu. O tym, co powinno znaleźć się w pozwie, napisaliśmy wyżej.

W postępowaniu zwykłym istnieje możliwość dochodzenia jednym pozwem kilku roszczeń przeciwko temu samemu pozwanemu, np. *możemy żądać wymiany pralki i kosztów jej transportu*. Dopuszczalna jest również zmiana powództwa, np. *pierwotnie domagaliśmy się naprawy towaru, a w trakcie procesu zmieniliśmy żądanie i wnosimy o jego wymianę*.

### **Apelacja**

Od wyroku sądu pierwszej instancji przysługuje apelacja do sądu drugiej instancji. Apelację wnosi się do sądu, który wydał zaskarżony wyrok. Apelację od wyroku sądu rejonowego rozpoznaje sąd okręgowy, a od wyroku sądu okręgowego jako pierwszej instancji - sąd apelacyjny.

### **Stałe Polubowne Sądy Konsumenckie**

Alternatywą wobec sądów powszechnych w dochodzeniu roszczeń przez konsumentów jest polubowne sądownictwo konsumenckie. Stałe polubowne sądy konsumenckie działają przy wojewódzkich inspektorach Inspekcji Handlowej. W końcu 2003 r. w całym kraju było 16 stałych polubownych sądów konsumenckich oraz 15 ośrodków zamiejscowych tych sądów.

Funkcjonowanie sądów konsumenckich określa regulamin, który stanowi załącznik do rozporządzenia Ministra Sprawiedliwości z dnia 25 września 2001 r. w sprawie określenia regulaminu organizacji i działania stałych polubownych sądów konsumenckich ( Dz U nr 113, poz.1214 ). Tekst regulaminu powinien być podany do wiadomości konsumentów i przedsiębiorców w siedzibie wojewódzkiego inspektoratu inspekcji handlowej, przez umieszczenie go w miejscu ogólnie dostępnym.

Sądy konsumenckie rozpatrują spory o prawa majątkowe wynikające z umów sprzedaży produktów i świadczenia usług, powstałe pomiędzy **konsumentem** - osobą, która zawiera umowę z przedsiębiorcą w celu bezpośrednio niezwiązanym z działalnością gospodarczą, np. w sklepie ze sprzętem AGD kupujemy odkurzacz wyłącznie do celów prywatnych, i **przedsiębiorcą** – podmiotem, który zawodowo, we własnym imieniu podejmuje i wykonuje działalność wytwórczą, handlową, budowlaną, usługową, np. handlowiec, który prowadzi sklep ze sprzętem TV.

Sąd konsumencki może rozpoznać daną sprawę tylko wówczas, gdy obie strony sporu wyrażą na to zgodę. Innymi słowy, konsument i przedsiębiorca muszą **podpisać zapis na sąd polubowny**.

### **Wniosek o rozpatrzenie sporu przez sąd konsumencki**

Postępowanie przed sądem konsumenckim wszczyna się na **wniosek** konsumenta lub przedsiębiorcy. Wniosek powinien zawierać m.in. :

- imię i nazwisko / nazwa firmy wnioskodawcy oraz strony przeciwnej,
- adres zamieszkania / siedziba wnioskodawcy oraz strony przeciwnej,
- przedmiot sporu.

Wniosek musi być podpisany przez wnioskodawcę.

Wskazane jest również opisanie stanu faktycznego sprawy, określenie żądania oraz dołączenie do wniosku kopii dokumentów, np. umowy, faktury, reklamacji.

Wniosek wraz z załącznikami składamy w dwóch egzemplarzach. Wniosek może być napisany odręcznie, maszynowo lub komputerowo. Dostępne są również formularze wniosków, które można otrzymać w sekretariacie każdego sądu. Wniosek możemy przesać pocztą lub złożyć go bezpośrednio w sekretariacie sądu konsumenckiego. Jeżeli wniosek odpowiada wymogom formalnym i sprawie można nadać dalszy bieg, przewodniczący sądu doręcza odpis wniosku **stronie przeciwnej** i wzywa ją do złożenia oświadczenia, czy zgadza się na rozstrzygnięcie sporu przez sąd wskazany we wniosku. W przypadku pozytywnej odpowiedzi - przewodniczący wyznacza termin rozprawy, w razie odpowiedzi negatywnej albo nie złożenia oświadczenia w terminie tygodniowym – wniosek zwracany jest wnioskodawcy.

### **Koszty postępowania**

Od wniosku o rozpatrzenie sporu przez sąd konsumencki nie pobiera się żadnej opłaty. Jeżeli w trakcie postępowania zaistnieje potrzeba podjęcia przez sąd czynności, która jest połączona z wydatkami, np. dowód z opinii rzeczoznawcy, sąd pobiera zaliczkę na pokrycie wydatków od strony, która wniosła o podjęcie tej czynności. Jeżeli obie strony wniosły o dokonanie czynności albo sąd czynność zarządził z urzędu – strony ponoszą koszty w częściach równych lub w innym stosunku. O ostatecznych kosztach postępowania sąd rozstrzyga w wyroku lub ugodzie. Zasadą jest, że strona przegrywająca sprawę ponosi koszty procesu. W razie zawarcia ugody, jeżeli strony nie postanowią inaczej, z reguły koszty poniosą po połowie.

Wyrok sądu polubownego oraz ugoda przed nim zawarta mają moc prawną na równi z wyrokiem sądu państwowego lub ugodą zawartą przed takim sądem, po stwierdzeniu przez sąd ich wykonalności. Klauzulę wykonalności wyrokowi sądu polubownego oraz ugodzie zawartej przed takim sądem nadaje sąd powszechny (bez dodatkowego postępowania).

Od wyroku sądu polubownego nie przysługuje odwołanie. Strona niezadowolona z wyroku może żądać jego uchylenia, składając skargę do sądu powszechnego. Polubowne sądownictwo konsumenckie warte jest polecenia: postępowanie przed sądem konsumenckim jest szybsze, prostsze i tańsze niż postępowanie przed sądem powszechnym. Większość spraw jest załatwiana w ciągu 1 do 2 miesięcy.

Na uwagę zasługują listy rzeczoznawców do spraw jakości produktów lub usług prowadzone przez wojewódzkich inspektorów Inspekcji Handlowej. Jeżeli rzeczoznawca z danej branży wpisany jest na listę, sąd konsumencki zasięga opinii takiego eksperta, co niewątpliwie przyspiesza postępowanie przed sądem konsumenckim. Również konsument może poprosić (odpłatnie) rzeczoznawcę z tej listy o opinię, jeszcze zanim wystąpi do sądu powszechnego lub polubownego. Stałe polubowne sądy konsumenckie nie rozstrzygają m.in. sporów bankowych, ubezpieczeniowych, pocztowych, telekomunikacyjnych.

### **Bankowy Arbitraż Konsumentki**

Tryb postępowania przed Arbitrem bankowym zawarty jest w **Regulaminie bankowego arbitrażu konsumenckiego**. Arbitr bankowy rozstrzyga spory między bankami ( członkami Związku Banków Polskich ) a konsumentami – klientami banków. Przed Arbitrem bankowym można dochodzić roszczeń pieniężnych z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania czynności przez bank na rzecz konsumenta powstałych po 1 lipca 2001 r.

Arbitr bankowy wszczyna postępowanie na pisemny **wniosek konsumenta**.

Wniosek powinien zawierać:

- imię i nazwisko oraz adres zamieszkania konsumenta ( ewentualnie numer telefonu, faksu lub e – mail ),
- dokładne oznaczenie banku – nazwa, oddział, adres siedziby,
- określenie żądania, jego zwięzłe uzasadnienie ze wskazaniem na konkretne dokumenty,
- wartość przedmiotu sporu – nie może wynosić więcej niż 8 tys. zł,
- własnoręczny podpis konsumenta.

Do wniosku należy dołączyć :

- kopie dokumentów, które będą dowodami w sprawie,
- dokument potwierdzający zakończenie postępowania reklamacyjnego w banku lub oświadczenie konsumenta, że nie uzyskał w terminie 30 dni odpowiedzi z banku na swoją reklamację,
- dowód wpłaty 50 zł za rozpatrzenie wniosku (lub 20 zł – jeżeli wartość przedmiotu sporu jest niższa niż 50 zł ); opłatę należy uiścić na rachunek Arbitra bankowego. W razie wygrania sprawy przez konsumenta, bank jest zobowiązany do zwrotu opłaty.

Wniosek wraz z załącznikami kierujemy na adres: Bankowy Arbitraż Konsumentcki, ul. Smolna 20 a, 00 – 375 Warszawa.

Wkrótce zostanie utworzony polubowny sąd przy Rzeczniku Ubezpieczonych, który będzie rozpatrywał sprawy z zakresu ubezpieczeń. Adres Rzecznika : Al.

Jerozolimskie 44, 00 – 024 Warszawa. Istnieje również zapowiedź powołania polubownego sądu w sprawach telekomunikacyjnych.

Istnieje wiele branżowych polubownych sądów, które funkcjonują przy izbach gospodarczych bądź przy organizacjach przedsiębiorców i innych instytucjach. Zasady postępowania przed tymi sądami określają regulaminy poszczególnych sądów.