

Nowe przepisy raczej na korzyść

Data publikacji: 18.05.2015 15:20

14 dni na odstąpienie od umowy, nowe prawo związane z gwarancją i rękojmią, "sprytni" przedsiębiorcy wykorzystujący przepisy, by nabić klienta w butelkę? Choć większość nowych zapisów nowej Ustawy o Prawach Konsumenta idzie naprzeciw klientom, chroniąc ich interesy, jest parę spraw, na które warto zwrócić uwagę np. rozwiązując umowę czy zwracając zakupiony towar. Rozmawiamy z Klaudią Bohucką, Powiatowym Rzecznikiem Konsumenta w Cieszynie o nowych przepisach.

Niedawno pisaliśmy o ilości skarg i zapytań wpływających do Klaudii Bohuckiej, Powiatowego Rzecznika Konsumentów w Cieszynie [Czytaj: [Reklamujemy, pytamy, skarżymy](#)]. Okazuje się, że najczęściej reklamujemy... buty, choć również inne produkty i usługi znajdują na liście skarg- łącznie w biurze Klaudii Bohuckiej udzielono 1648 porad prawnych. Dziś cześć dalsza rozmowy na temat zmian w prawie związanymi z reklamacjami i prawami konsumenta.

Nowa ustawa o prawach konsumenta obowiązuje od 25 grudnia, jak ją Pani ocenia? Jakie zapisy są korzystniejsze?

- Ocena nowej ustawy o prawach konsumenta wymaga czasu, gdyż ważne jest jak w praktyce będzie ona funkcjonowała, a zwłaszcza jak przedsiębiorcy będą ją stosować, a konsumenci nauczą się wykorzystywać przyznane im roszczenia i uprawnienia, a także obowiązki. Z pewnością po ponad 11 latach obowiązywania ustawy z dnia 27.07.2002r. o szczególnych warunkach sprzedaży konsumenckiej (DZU. Nr 141 poz. 1176) ta ustawa w porównaniu z nową ustawą o prawach konsumentów, korzystnym jest to, że nakłada ona szereg obowiązków informacyjnych na przedsiębiorców względem kupujących konsumentów, które w niektórych przypadkach są usankcjonowane korzystnie dla konsumenta, co ma na celu dbałość aby konsument był właściwie poinformowany o istotnych dla niego kwestiach, np. co do prawa do odstąpienia, cenie, opłatach dodatkowych, procedury reklamacyjnej itp. - tłumaczy Klaudia Boucka.

Nowe przepisy regulują kwestie związane z gwarancją i rękojmią...

- Osobiście bardzo jestem zadowolona, że w końcu uregulowano w nowej ustawie odpowiedzialność prawną wynikającą z udzielonej gwarancji na produkt, co dotychczas pozostawione było pełnej swobodzie regulowania tych kwestii wyłącznie w dokumencie gwarancyjnym. Korzystne także jest przyznanie kupującemu korzystniejszych rozwiązań, jeżeli chodzi o roszczenia wynikające z tytułu rękojmi z powodu stwierdzenia wady zakupionego towaru, gdzie dotychczasową sekwencyjność roszczeń tj. wpieryw naprawa albo wymiana, a potem po spełnieniu określonych przesłanek (np. niemożliwość dokonania naprawy albo wymiany, albo nadmierność kosztów z tym związanych) możliwość żądania obniżenia ceny albo odstąpienia i żądania zwrotu ceny, gdzie pod rządami nowej ustawy z tytułu rękojmi kupujący może w pierwszej reklamacji odstąpić od umowy (tylko wtedy, jeżeli wada jest istotna), chyba że sprzedawca niezwłocznie i bez nadmiernych niedogodności reklamowaną rzecz naprawi albo wymieni, gdzie to ograniczenie nie ma zastosowania jeżeli rzecz była już naprawiana albo wymieniana albo sprzedawca nie dokonał wymiany lub naprawy (art. 560 § 1KC). Konsument ponadto może proponować sprzedawcy inne rozwiązania tj. zamiast naprawy może żądać wymiany i odwrotnie zamiast naprawy może żądać wymiany, chyba że sposób zaproponowany przez kupującego konsumenta jest niemożliwy albo wymagałby nadmiernych kosztów (art. 560 § 2 KC).

Co istotne dla klientów, wydłużony jest okres kiedy będzie można – po stwierdzeniu wady – zareklamować produkt ma na to aż rok: - Korzystnym jest także wydłużenie do 1 roku od wydania towaru (art. 5562 KC) domniemania istnienia wady, a także nadal do roszczenia naprawy, wymiany, obniżenia ceny sprzedawca powinien się ustosunkować w terminie 14 dniowym, gdzie przekroczenie tego terminu oznacza uznanie roszczenia za uzasadnione (art. 561 5 KC) nie dotyczy to odstąpienia i zadania zwrotu ceny.

Czy zatem nowa ustawa ma tylko plusy? - Nie ukrywam, że pewną niedoskonałością nowej ustawy jest jej rozbudowanie i w niektórych przypadkach nadmierna kazuistyka, co może być wykorzystywane w praktyce przez przedsiębiorców z pewnością nie w interesie konsumenta.

Czy może Pani podać jakiś przykład takich „sprytnych” przedsiębiorców: - Spotkałam się z przypadkiem sprzedaży poduszki masującej przez domokrążcę, który przed zakupem towaru starszej Pani rozerwał opakowanie foliowe, gdzie jest zapisane, że jest to produkt, który po rozpakowaniu nie podlega zwrotowi i możliwości odstąpienia od jego zakupu z powołaniem się na wyłączenie określone w art. 38 pkt 5 nowej ustawy, który stanowi, że „Prawo odstąpienia od umowy zawartej poza lokalem przedsiębiorstwa lub na odległość nie przysługuje konsumentowi w odniesieniu do umów, w której przedmiotem świadczenia jest rzecz dostarczana w zapieczętowanym opakowaniu, której po otwarciu opakowania nie można zwrócić ze względu na ochronę zdrowia lub ze względów higienicznych, jeżeli opakowanie zostało otwarte po dostarczeniu.” gdzie poza bezprawnym rozerwaniem tego opakowania przez domokrążcę kwestią sporną jest, czy także poduszkę można kwalifikować jako towar, którego nie można zwrócić ze względu na ochronę zdrowia, skoro jest to zwykła poduszka z właściwością masowania.

Jedną z ważniejszych zmian wprowadzonych przez nową ustawę jest możliwość dłuższego terminu na odstąpienie od umowy. Ile ona wynosi i jakie są warunki odstąpienia od umowy?

- 14 dni (4 dni więcej niż było) więcej na odstąpienie od umowy zawartej poza lokalem i na odległość (czyli np. w Internecie lub telefonicznie) to oczywiście korzyść dla konsumenta. Takie oświadczenie najlepiej wysłać listem poleconym na adres sprzedawcy. Odstąpienie od umowy skutkuje uznaniem jej za niezawartą. Na zwrot towaru kupujący ma 14 dni od odstąpienia i ważne jest, aby ten towar zwrócić w stanie nie przekraczającym zakresu potrzebnego do stwierdzenia charakteru, cech i funkcjonowania rzeczy, gdyż w przypadku użytkowania zwracanej rzeczy, które spowoduje zmniejszenie wartości rzeczy zwróconej, sprzedawca będzie mógł żądać od kupującego odszkodowania za zmniejszenie wartości tej rzeczy. Dlatego po rozpakowaniu i jej obejrzeniu w przypadku zdecydowania się na odstąpienie i zwrot więcej tego towaru nie należy używać, a z ostrożności życiowej zrobić sobie dokumentację fotograficzną stanu towaru przed jego wysłaniem sprzedawcy.

Jakie dodatkowe obowiązki spoczywają na sprzedawcach w związku z nowym prawem? - Poza kodeksowymi obowiązkami informacyjnymi udzielanymi przy zakupie towaru nowa ustawa wprowadziła w rozdziale 2 i 3 szczegółowe regulacje dotyczące obowiązków przedsiębiorcy, m.in. obowiązek po informowaniu o głównych cechach świadczenia, swoich danych identyfikujących, w szczególności o firmie, organie, który zarejestrował działalność gospodarczą, i numerze, pod którym został zarejestrowany, adresie, pod którym prowadzi przedsiębiorstwo, i numerze telefonu przedsiębiorstwa; łącznej cenie lub wynagrodzeniu za świadczenie wraz z podatkami, a także opłatach za dostarczenie, usługi pocztowe oraz jakichkolwiek innych kosztach, a gdy nie można ustalić wysokości tych opłat – o obowiązku ich uiszczenia; w razie zawarcia umowy na czas nieoznaczony lub umowy obejmującej prenumeratę przedsiębiorca ma obowiązek podania łącznej ceny lub wynagrodzenia obejmującego wszystkie płatności za okres rozliczeniowy, a także wszystkich kosztów, które konsument jest zobowiązany ponieść. Obowiązków tych jest więcej zachęcam zajrzeć do Ustawy.

Sprzedając w sklepie sprzedawca ma obowiązek uzyskać wyraźną zgodę konsumenta na każdą dodatkową płatność wykraczającą poza uzgodnione wynagrodzenie tj. np. na opłaty związane z zapłatą kartą płatniczą. - Tak. Natomiast w odniesieniu do pozostałych umów poza lokalem i na odległość cytowanych informacji można udzielić przy wykorzystaniu wzoru pouczenia stanowiącego załącznik nr 1 do ustawy, gdzie doręczenie pouczenia zgodnego z tym wzorem skutkuje spełnieniem obowiązku informacyjnego określonego w art. 12 ust. 1 pkt 9 – 11. Udzielenie tych informacji może być utrwalone na papierze lub na innym trwałym nośniku (np. płyta CD) jeżeli konsument wyrazi na to zgodę, co dla mnie może okazać się sposobem na oszukiwanie konsumentów poprzez nie wręczenie im takich informacji, które zawierają także informację o prawie do odstąpienia od takiej umowy bez podania przyczyny w terminie 14 dni i dlatego tak ważnym jest propagowanie tej wiedzy wśród konsumentów, aby oni sami wiedzieli, że mają prawo do odstąpienia w takim przypadku.

Co z firmami typu pobieraczek, które wyłudzały od klientów pieniądze? - Bardzo ważnym w odniesieniu do umów zawartych na odległość jest obowiązek poinformowania konsumenta w sposób jasny i widoczny bezpośrednio przed złożeniem zamówienia informacji określonych w art. 12 ust. 1 pkt 1, 5, 16 i 17 (cechy towaru, łączną cenę, w tym pozostałe opłaty za transport, czas trwania umowy, możliwości wypowiedzenia, minimalnego czasu trwania umowy), gdzie przedsiębiorca musi zapewnić, aby konsument potwierdził, że wie, że zamówienie pociąga za sobą obowiązek zapłaty, gdzie nie wystarczy tu użycie przycisku, ale musi to być oznaczone w czytelny

sposób słowami „zamówienie z obowiązkiem zapłaty”, gdzie nie spełnienie tych wymagań oznacza, że umowa nie zostaje zawarta, gdzie wprowadzone uregulowanie ma na celu wyeliminowanie takich sytuacji, jakie mieliśmy np. z portalem pobieraczkim, czy „dobrymi programami”. Jeżeli przedsiębiorca nie spełnił obowiązków informacyjnych dotyczących opłat dodatkowych lub innych kosztów, o których mowa w art. 12 ust. 1 pkt 5, lub kosztów zwrotu rzeczy, o których mowa w art. 12 ust. 1 pkt 10, konsument nie ponosi tych opłat i kosztów, gdzie ciężar dowodu spełnienia obowiązków informacyjnych określonych w art. 12 spoczywa na przedsiębiorcy.

Zbliżają się wakacje, czy ma Pani jakieś rady dla konsumentów w związku z wakacyjnymi zakupami?

Czego powinni się wystrzegać, na co uważać? - *Przede wszystkim dokonywać przemyślanych zakupów i proszę pamiętać, że kupując towar w sklepie nie mamy ustawowego prawa do odstąpienia od takiej umowy bez podania przyczyny jak to jest w przypadku umów zawartych poza lokalem i na odległość.*

Pisaliśmy:

[Reklamujemy, pytamy, skarżymy](#)

vdka