

Wywiad z Panią Ferdynandą Łątkowską Powiatowym Rzecznikiem Konsumentów w Nisku, środa 14.04. 2021 r. Lekcja w klasie 1c.

Anna Dąbek:

Dzień dobry, witam serdecznie Panią Ferdynandę Łątkowską, Powiatowego Rzecznika Konsumentów i dziękuję, że zgodziła się Pani przyjąć zaproszenie na dzisiejszą lekcję. Tematem lekcji są „Bezpieczne zakupy i zaciąganie zobowiązań finansowych a znajomość praw konsumenckich”. Celem tej lekcji jest zapoznanie Was z prawami konsumentów w Polsce i uświadomienie zagrożeń, związanych z dokonywaniem zakupów.

Lekcja będzie miała formę wywiadu, który poprowadzą uczennice kl. 2cg Julia i Karolina należące do Drużyny Ambasadorów Edukacji Ekonomicznej w ramach programu edukacyjnego Złote Szkoły NBP. Proszę uważnie słuchać pytań i odpowiedzi Pani Rzecznik i notować sobie swoje własne pytania, które chcielibyście zadać naszemu Gościowi po skończonym wywiadzie. Teraz oddaję głos uczennicom z klasy 2cg.

Julia Oleksak:

Dzień dobry, my, uczniowie Liceum Ogólnokształcącego wchodzimy stopniowo w dorosłe życie. Jednym z jego przejawów jest samodzielne dokonywanie zakupów towarów i usług. Będąc stroną tych transakcji nie zastanawiamy się nad ich konsekwencjami prawnymi. Prosimy Panią Rzecznik o przybliżenie nam pojęcia „konsument” oraz uwarunkowań prawnych transakcji zakupu dóbr i usług.

Pani Rzecznik:

Dzień dobry witam Panią oraz wszystkich uczniów uczestniczących w dzisiejszej lekcji, jeśli mam odpowiedzieć na zadane pytanie, to posłużę się definicją ustawową. Wynika ona z art. 22 ze znakiem 1 Kodeksu Cywilnego w myśl, której za konsumenta uważa się osobę fizyczną dokonującą z przedsiębiorcą czynności prawnej niezwiązanej z jej działalnością gospodarczą lub zawodową. Czynnością prawną jest m.in. zawarcie umowy. Uznanie za konsumenta ma istotne znaczenie prawne, ponieważ od posiadania tego statusu często zależy, jakie przepisy zostaną zastosowane do oceny transakcji. Tutaj może wymienię kilka przepisów, które mają zastosowanie do relacji między konsumentem a przedsiębiorcą. Taką ustawą, która określa obowiązki przedsiębiorcy zawierającego umowę z konsumentem na odległość albo poza lokalem przedsiębiorstwa jest ustawa z 30 maja 2014r. o prawach konsumenta. Również przepisy kodeksu cywilnego mają zastosowanie w relacji między konsumentem a przedsiębiorcą, dalej ustawa prawo telekomunikacyjne, ustawa o kredycie konsumenckim i tak można by jeszcze wymieniać kilka tych przepisów, które mają zastosowanie do relacji między przedsiębiorcą a konsumentem. To tyle, co do odpowiedzi na to pytanie, dziękuję.

Karolina Kolasa:

15 marca jest Światowym Dniem Konsumenta. Obchodzony jest od 1983 r., w rocznicę przemówienia Johna F. Kennedy'ego, prezydenta Stanów Zjednoczonych.

Z jakimi typowymi zagrożeniami możemy spotkać się na rynku dóbr i usług i dlaczego konsumentom przysługuje ochrona prawna?

Pani Rzecznik:

Konsument dokonujący zakupów towarów w szczególności, jeśli jest to umowa zawarta przez Internet, może być narażony na: otrzymanie towaru niezgodnego z zamówieniem, nie otrzymanie w ogóle takiego towaru, nie otrzymanie zwrotu pieniędzy. Jeżeli konsument zapłaci z góry za towar, a sprzedawca nie wysłał mu produktu, wobec tego może właśnie nie otrzymać zwrotu pieniędzy. Dlatego kupując towary przez Internet albo w trakcie tzw. pokazu, w których biorą udział również konsumenci, musimy zwracać uwagę, żeby np. nie kupować towarów pochopnie i zastanowić się czy akurat taki towar jest nam potrzebny. Jeśli chodzi o sklepy stacjonarne mogą czekać na nas różne pułapki, np. zdarza się, że towary bywają przeceniane, bo produkt posiada jakąś wadę lub zostaje obniżona cena z innego powodu. Trzeba tutaj być bardzo uważnym, ponieważ w innym sklepie można kupić taki sam towar o niższej cenie, mimo że tam cena nie została obniżona. Również trzeba zwrócić uwagę na to, jaka jest cena towaru na półce, a potem przy kasie, bo tutaj też mogą występować różnice. Cena na półce może być niższa, a sprzedawca przy kasie pobiera cenę wyższą, taka sytuacja nie może mieć miejsca i konsument ma prawo kupić towar według ceny, którą jest oznakowany towar na półce. Trzeba zwrócić uwagę na towary przeterminowane, bo takie towary nie mogą znajdować się na półce sklepowej. Można by jeszcze wymieniać sporo takich sytuacji, z którymi możemy się zetknąć przy dokonywaniu zakupu towarów a także usług. **Jako że konsument w relacji z przedsiębiorcą jest słabszą stroną transakcji, dlatego ustanowiono przepisy prawa, które mają chronić konsumenta.**

Julia Oleksak:

W mediach spotykamy się z pojęciem rękojmi i gwarancji. Jaka jest istota tych dwóch pojęć i jak świadomy konsument może korzystać z tych form prawnej ochrony swoich praw?

Pani Rzecznik:

Rękojmia jest to ustawowa odpowiedzialność sprzedawcy za wady towaru, które ujawniają się w trakcie użytkowania. Natomiast gwarancja, po pierwsze jest nieobowiązkowa, po drugie gwarant musi oświadczyć do czego się zobowiązuje w sytuacji, gdy w towarze ujawniają się wady i jakie prawa ma konsument w związku z tym. Jeśli chodzi o rękojmię to sprzedawca odpowiada za wady towaru w ciągu dwóch lat od wydania tego towaru kupującemu i w sytuacji, gdy np. towar nie ma właściwości wynikających z jego przeznaczenia, nie nadaje się do celu do jakiego został zakupiony, został wydany w stanie niezpełnym. Gdy te wady się ujawniają w trakcie użytkowania konsument może złożyć reklamację do sprzedawcy i żądać naprawienia towaru, albo wymiany na nowy, albo obniżenia ceny lub zwrotu pieniędzy. Jeśli

chodzi o **gwarancję**, tak jak powiedziałam wcześniej, jest nieobowiązkowa i określa to do czego właśnie ma prawa konsument i do czego zobowiązał się gwarant. Konsument, który posiada gwarancję, mówi to już doświadczenia własnego, jakoś zawsze właśnie kierują się gwarancją nie myśląc o tym, że mają jeszcze takie uprawnienie jak rękojmia. Zazwyczaj próbują składać reklamacje w ramach gwarancji. Jednakże przed złożeniem reklamacji, mając gwarancję, należy się zastanowić, czy zapisy w karcie gwarancyjnej są dla nas korzystne. Zdarza się, że gwarant proponuje nam załatwienie reklamacji w ciągu 30 dni kalendarzowych, jest to termin bardzo odległy i uważam, że jest to niekorzystny zapis, albo że np. będzie nam naprawiał ten produkt, ale my nie będziemy mogli skorzystać z niego, bo będzie ciągle w reklamacji. Stąd też warto zawsze, mając problem z towarem, zastanowić się czy skorzystać z rękojmi, czy skorzystać z gwarancji. Jeszcze może dodam, że jeśli chodzi o gwaranta to gwarantem może być producent, importer, hurtownik, a także sprzedawca, ale to jest określone w tym oświadczeniu gwarancyjnym.

Karolina Kolasa:

Czasami zdarzają się nam nietrafione zakupy, zwłaszcza odzieży lub butów. W jaki sposób i kiedy możemy się wycofać z transakcji kupna towaru. Kiedy może to być utrudnione lub niemożliwe?

Pani Rzecznik:

Jeśli chodzi o nietrafione zakupy wszystko zależy od tego, gdzie dokonujemy tych zakupów. Gdy dokonujemy zakupu w sklepie stacjonarnym i kupujemy np.: buty czy ubranie to żaden przepis prawa nie mówi o tym, że sprzedawca ma obowiązek zwrócić nam pieniądze, jeśli zrezygnujemy z tego zakupu. Podam może taki przykład, gdy np. kupiłam sobie bluzkę i okazuje się, że mam taką bluzkę w swojej szafie, więc chciałabym zrezygnować z tego zakupu i zwracam się do sprzedawcy, że chciałabym oddać zakup i otrzymać zwrot pieniędzy. Sprzedawca nie ma takiego obowiązku, żeby przyjąć towar i zwrócić mi pieniądze. Natomiast niektóre sklepy ustalają takie zasady, że jeżeli konsument chce zrezygnować z zakupu to może to zrobić w określonym czasie, czyli w takim czasie jaki został ustalony przez sklep. Prawo do zwrotu towaru nieużywanego mamy natomiast, gdy kupujemy przez Internet, albo kupujemy poza lokalem przedsiębiorstwa i gwarantuje nam je ustawa o prawach konsumenta, która stanowi, że możemy odstąpić od takiej umowy bez podawania przyczyny w ciągu 14 dni od wydania nam towaru przez sprzedawcę. W tej sytuacji należy napisać oświadczenie o odstąpieniu od umowy w ciągu 14 dni. W ciągu następnych 14 dni należy odesłać towar do sprzedawcy z tym, że jeśli chodzi o odesłania towaru to musimy to zrobić na własny koszt, czyli musimy tę przesyłkę opłacić sami. Sprzedawca ma obowiązek zwrócić nam pieniądze w ciągu 14 dni, przy użyciu takiego samego sposobu zapłaty jakiego użył konsument.

Julia Oleksak:

Wiele transakcji zakupu dokonujemy poprzez Internet. Prosimy przedstawić specyfikę zakupów dokonywanych drogą elektroniczną, typowe zagrożenia i sposoby zapobiegania

próbom wykorzystania nieświadomości klienta. Jak zwrócić produkt, jeśli sklep pochodzi z zagranicy?

Pani Rzecznik:

No właśnie, czasem widnieją na stronie internetowej sprzedawcy produkty które pochodzą prosto od zagranicznego producenta, które mają niskie ceny i są tanie. Może się zdarzyć, że sprzedawca (ten rzekomy) jest tylko pośrednikiem, natomiast konsument jest importerem towaru, albo że sklep oferuje towary sprzedawcy spoza UE. Przede wszystkim kupując w Internecie należy zapoznać się z regulaminem sprzedawcy. W regulaminie powinno być napisane kto jest sprzedawcą, jego dokładny adres, gdzie został zarejestrowany, jakie on ma obowiązki wobec nas i jakie mamy prawa, jeśli chodzi o reklamację i odstąpienie od umowy a także w jaki sposób możemy się kontaktować ze sprzedawcą (numer telefonu adres e-mail) Jeżeli sprzedawca nie prezentuje na stronie internetowej regulaminu, to lepiej niczego od niego nie kupować, bo jest to bardzo podejrzane. Wiele jest takich różnych pułapek, które czekają na nas podczas zakupów przez Internet. Sprzedawca powinien również zawrzeć w umowie, w jakim terminie wyśle nam dany towar. Jeżeli nie ma takiego zapisu, to zgodnie z przepisami sprzedawca powinien dostarczyć nam towar w ciągu 30 dni. Warto też przeczytać opinie na temat sprzedawcy, które pojawiają się w Internecie, ale tutaj też może być to mylące, gdyż np. w jednym czasie opublikowano wiele pozytywnych opinii o sprzedawcy. Również może nas zastanawiać to, że jest oferowana niska cena danego towaru, bo np. w jakimś sklepie ten towar jest dużo droższy, to tutaj może być to właśnie takie podchwytliwe i dlatego trzeba po prostu na to zwrócić uwagę. Jeżeli kupujemy w sklepie zagranicznym, to w zależności od tego, gdzie ten sklep się mieści, czy jest to sklep na terenie Unii Europejskiej, czy z poza Unii Europejskiej. Jeśli jest to sklep na terenie Unii Europejskiej, to takie same prawa obowiązują właśnie na terenie całej Unii Europejskiej i jeżeli mamy problem z takim sprzedawcą, bo np. odstępujemy od umowy i sprzedawca nie chce nam zwrócić naszych pieniędzy to możemy się wówczas zwrócić o pomoc do Europejskiego Centrum Konsumentckiego i taką pomoc na pewno otrzymamy. Natomiast, jeśli sprzedawca jest w Azji, to trzeba mieć świadomość, że mogą być problemy z dochodzeniem naszych praw konsumenckich.

Karolina Kolasa:

Producenci i handlowcy na szeroką skalę reklamują zakupy na raty. Na co należy zwrócić uwagę przy podejmowaniu decyzji o zakupie na raty i jakie z tym wiążą się zagrożenia dla nas konsumentów?

Pani Rzecznik:

Zakupy na raty, czyli w grę wchodzi tutaj tzw. Kredyt konsumencki. Przy podejmowaniu decyzji o zakupie na raty należy zwrócić uwagę na całkowite koszty kredytu (RRSO), czas obowiązywania umowy o kredyt, zasady i terminy spłaty kredytu, informację o innych kosztach i opłatach, które konsument jest zobowiązany ponieść w związku z umową kredyt, skutki braku płatności, sposób zabezpieczenia i ubezpieczenia spłaty kredytu, jeżeli umowa je

przewiduje. Może się zdarzyć, że nie wywiązujemy się z umowy o kredyt, nie spłacając kolejnej raty i wtedy kredytodawca może nas wezwać do spłaty całego pozostałego kredytu wraz z kosztami. Dlatego zawsze warto się zastanowić przed dokonaniem zakupu towaru na raty, czy będziemy w stanie spłacić kredyt, a jeśli nie mamy takiej pewności, to lepiej zrezygnować z zakupu na raty.

Julia Oleksak:

Prawo polskie i międzynarodowe tworzy instytucjonalne formy ochrony praw konsumenta. Co zrobić, jeśli sprzedawca odmówi nam zwrotu pieniędzy za wadliwy towar? W jakich instytucjach można szukać pomocy w przypadku sporu między konsumentem a sprzedawcą?

Pani Rzecznik:

W przypadku sporu konsumenta ze sprzedawcą czy usługodawcą, konsument może zwrócić się o pomoc do Rzecznika Konsumentów. Rzecznik Konsumentów udziela bezpłatnych porad prawnych i informacji, może także skierować wystąpienie do sprzedawcy w sprawie konsumentkiej i żądać wyjaśnień i informacji oraz ustosunkowania się do uwag i opinii rzecznika w przedstawionej sprawie. Konsument, mając problem ze sprzedawcą czy usługodawcą może także zadzwonić na infolinię prowadzoną przez Fundację Konsumentów Nr 801 440 220 lub 22 290 89 16. W przypadku transakcji dokonywanych z przedsiębiorcą zagranicznym mającym siedzibę na terenie Unii Europejskiej pomocy udziela Europejskie Centrum Konsumentkie. Ponadto konsument może skorzystać z pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich, prowadzonego m.in. przez Inspekcję Handlową.

Karolina Kolasa:

Z jakimi typowymi problemami zgłaszają się mieszkańcy Powiatu Nizańskiego do Pani Rzecznik i jaka sprawa była dla Pani najtrudniejsza?

Pani Rzecznik:

Wśród problemów, z którymi zgłaszają się do mnie konsumenci można wymienić następujące: odmowa przez sprzedawcę uznania reklamacji różnych towarów, najczęściej sprzętu AGD, komputerów, telefonów komórkowych, wyposażenia mieszkania, odmowa załatwienia reklamacji usługi remontowej, usługi telekomunikacyjnej. Ponadto konsumenci zgłaszają się w sytuacjach, gdy mają problem z odstąpieniem od umowy zawartej poza lokalem przedsiębiorstwa albo na odległość, gdy mają problem z odzyskaniem pieniędzy z powodu odwołania lotu przez przewoźnika. Zdarza się również, że konsumenci oczekują od rzecznika porad w sprawach niekonsumenckich (np. ubezpieczenia w KRUS, emerytury, problemów z zakupami u osoby prywatnej. Co do tego jaka sprawa była dla mnie najtrudniejsza to nie jestem w stanie tak tego ocenić. Jednakże bywają sprawy, które załatwienie trwa niekiedy bardzo długo, ale w ostatecznym rozrachunku są załatwiane na korzyść konsumenta. Np. taka sprawa, konsument zakupił towary w trakcie tzw. pokazu, ale w następnym dniu rozmyślił się

z zakupu i odstąpił od umowy, ale nie odesłał towarów, gdyż sprzedawca zobowiązał się, że sam je odbierze od konsumenta. Tak się jednak nie stało mimo, iż konsument zwracał się wielokrotnie do sprzedawcy, aby ten odebrał towary i zwrócił mu pieniądze, ale sprzedawca nie reagował. Konsument zwrócił się do mnie z prośbą o interwencję w tej sprawie. Sprzedawca, odpowiadając na moje wystąpienie wskazał, aby konsument odesłał towary pod jego adresem. Konsument odesłał towary, ale sprzedawca nie oddał mu pieniędzy. Konsument ponownie zwrócił się do mnie o podjęcie interwencji. Po ponownym moim wystąpieniu, sprzedawca zobowiązał się do zwrotu pieniędzy w ciągu 14 dni, ale ten termin nie został dotrzymany, bo konsument otrzymał pieniądze dzień później. Sprawa ta od dostąpienia konsumenta od umowy do otrzymania zwrotu pieniędzy trwała 5 miesięcy.

Anna Dąbek:

Dziękujemy Pani za dołączenie do naszej lekcji i przedstawienie nam praw konsumenckich oraz zagrożeń związanych z zakupami na raty. Dzięki tej lekcji i wiedzy, jaką nam Pani przekazała, nasze zakupy będą bardziej bezpieczne, a decyzje zakupowe bardziej rozważne.