

Dochodzenie roszczeń w praktyce – Kompendium wiedzy europejskiego konsumenta

Po pięciu latach od wejścia do Unii Europejskiej polscy konsumenci coraz chętniej korzystają z możliwości i ułatwień, jakie oferuje im wspólny rynek towarów i usług. Konsumentów europejskich podróżujących, kupujących i korzystających z usług w ramach Wspólnoty chronią te same przepisy prawa konsumenckiego zgodnie, z którymi np. mają prawo do reklamacji i dochodzenia roszczeń. Procedury reklamacyjne i sposoby egzekwowania swoich praw zależą m.in. od towaru, rodzaju usługi i umowy.

I. Reklamacja

A. Prawa i obowiązki konsumenta

1. Sprzedaż konsumencka

Konsumentów kupujących towary i usługi w całej Unii Europejskiej chronią te same przepisy prawa konsumenckiego i w przypadku reklamacji wadliwego towaru istnieją dwie niezależne podstawy do reklamacji:

- a) „**niezgodność towaru z umową**” (gwarancja ustawowa) – za niezgodność towaru z umową sprzedawca odpowiada w ciągu 2 lat (od dnia otrzymania towaru); konsument, który zgłasza reklamację do sprzedawcy w ustawowym okresie ma określone uprawnienia:
 - do naprawy lub wymiany towaru (czas naprawy lub wymiany zależy od rodzaju towaru i celu jego nabycia)
 - ewentualnego obniżenia ceny lub odstąpienia od umowy
 - nie powinien ponosić kosztów usunięcia wady
 - we wszystkich krajach UE, jeśli nabywca zgłosi reklamację w ciągu 6 miesięcy od zawarcia umowy, koszty udowodnienia istnienia wady w momencie zakupu spoczywają po stronie sprzedawcy

W Polsce obowiązuje szczególna sytuacja dotycząca reklamacji na podstawie niezgodności towaru z umową, tj., jeżeli sprzedawca nie ustosunkował się do reklamacji w terminie 14 dni, uważa się, że uznał ją za uzasadnioną.

- b) **gwarancja komercyjna** – takiej gwarancji nieodpłatnie i na określonych przez siebie zasadach udziela najczęściej producent (czasem także sprzedający); w gwarancji powinien być określony gwarant i jego adres kontaktowy, zakres zobowiązań i uprawnień, limit czasowy i zakres terytorialny obowiązywania gwarancji

Warto pamiętać, że w przypadku, gdy rachunek lub faktura są wskazane, jako dowód udzielenia gwarancji, konsument nie wie, jakie są zasady gwarancji (np. nie zna zakresu terytorialnego jej obowiązywania).

W niektórych krajach UE konsument ma prawo do zwrotu zakupionego towaru, ale w większości krajów Wspólnoty nie ma obowiązku przyjęcia pełnowartościowego towaru w sklepie stacjonarnym (istnieją jednak wyjątki np. UK). Ponadto, warto też pamiętać, że sklepy mogą przyjmować towary na własnych zasadach (np. nie przyjmować zwrotów rzeczy z wyprzedaży lub ograniczyć czasowo takie uprawnienie konsumenta).

2. Zakupy w sieci

Internet umożliwia szybkie i wygodne dokonywanie zakupów, także za granicą. Konsumenti robiący zakupy w sieci również mają prawo do reklamacji i powinni pamiętać, że:

- a) we wszystkich krajach UE, kupujący ma prawo do **odstąpienia od umowy** w ciągu co najmniej 7 dni (w Polsce 10 dni) od otrzymania towaru lub zawarcia umowy o usługę (*należy rozróżnić takie odstąpienie od umowy od reklamacji towaru*)
- b) w przypadku braku informacji o powyższym prawie, termin na odstąpienie wydłuża się do 3 miesięcy

- c) najpóźniej w chwili złożenia propozycji zawarcia umowy konsument powinien być poinformowany (telefonicznie lub emailowo) o miejscu i sposobie składania reklamacji

3. Usługi turystyczne

Turyści, jako konsumenci usług turystycznych również mają prawo do reklamacji i mogą ubiegać się o odszkodowanie, jeśli usługa została nienależycie wykonana. Każda pisemna umowa o świadczenie usług turystycznych powinna określać sposób i termin zgłaszania reklamacji usług wykonywanych przez organizatora turystyki lub osobę z nim współpracującą. Natomiast każdy europejski turysta powinien pamiętać, że:

- a) do zadań pilota lub lokalnego przedstawiciela organizatora wycieczek należy czuwanie nad sposobem wykonywania usług i przyjmowanie reklamacji niezadowolonych turystów za potwierdzeniem – w przypadku nie załatwienia reklamacji na miejscu, przekazuje ją niezwłocznie organizatorowi
- b) w przypadku odmowy uwzględnienia reklamacji organizator turystyki jest obowiązany szczegółowo uzasadnić na piśmie przyczyny odmowy
- c) w razie problemów z wypłatą ubezpieczenia reklamację można również zgłosić się do Rzecznika Ubezpieczonych (<http://www.rzu.gov.pl>)

W Polsce obowiązuje szczególny przepis dotyczący reklamacji usług turystycznych, – jeżeli organizator nie ustosunkuje się do reklamacji na piśmie w terminie 30 dni od dnia zakończenia imprezy turystycznej, a w wypadku zgłoszenia tej reklamacji po zakończeniu imprezy turystycznej w terminie 30 dni od jej złożenia, uważa się, że uznał reklamację za uzasadnioną.

4. Podróż samolotem

Pasażerowie podróżujący samolotami w razie wystąpienia nieprawidłowości mogą zgłaszać reklamacje odnośnie swojego transportu jak i transportu swojego bagażu.

W przypadku **odwołania** lub **dużego opóźnienia** lotu a także **odmowy przyjęcia na pokład** pasażerowi przysługują praw do opieki, pomocy i odszkodowania.

- a) w sytuacji **odwołania** lotu pasażer ma prawo do:
 - zwrotu kosztów biletu (w ciągu 7 dni)
 - zaoferowania innego połączenia z punktem docelowym,
 - odszkodowania 250 – 600 EUR (w zależności od zasięgu podróży), chyba, że zaoferowane połączenie alternatywne znacząco różni się od odwołanego, a powiadomienie o odwołaniu lotu nastąpiło zbyt późno.
 - posiłku, napojów oraz rozmowy telefonicznej, jeśli czas oczekiwania na inne połączenie to usprawiedliwia
- b) w przypadku **opóźnienia lotu**,
 - gdy **opóźnienie jest większe niż 5 godzin** pasażer ma prawo do zwrotu kosztów biletu lub lotu powrotnego do pierwszego miejsca odlotu
 - w przypadku opróżnienia lotu z krajów UE do jakiegokolwiek portu lotniczego **pasażer ma prawo do odszkodowania – 4 150 SDR¹** za poniesione straty; żądanie odszkodowania można wnieść do przewoźnika, który zawarł umowę albo obsługującego dany lot
- c) w przypadku **nie wpuszczenia na pokład** – przewoźnik może zaoferować rekompensatę za dobrowolną rezygnację pasażera albo w przeciwnym razie musi wypłacić odszkodowanie 250-600 Euro (w zależności od odległości planowanego lotu) oraz zwrócić pieniądze bądź zaproponować alternatywny rejs do portu docelowego; przewoźnik powinien również zapewnić poszkodowanemu pasażerowi wyżywienie i hotel oraz „kontakt”.

W każdym ww. przypadku przewoźnik powinien zapewnić poszkodowanemu pasażerowi bezpłatnie posiłki i napej w ilościach odpowiednich do czasu oczekiwania, a także prawo do dwóch rozmów

¹ *SDR (także XDR) – tzw. specjalne prawa ciągnięcia (special drawing rights), międzynarodowa jednostka walutowa, bezgotówkowy emitowany przez Międzynarodowy Fundusz Walutowy od 1970. Kurs SDR jest zmienny i na bieżąco notowany w tabeli kursów walut np. NBP.*

15 marca 2009 – Światowy Dzień Konsumenta

telefonicznych dalekopisów, przesyłek faksowych i e-mailowych; ponadto w zależności od długości opóźnienia lub długości lotu ewentualnie pasażerowi przysługuje prawo do:

- a) zakwaterowania w hotelu w przypadku:
 - gdy występuje konieczność pobytu przez jedną albo więcej nocy, lub
 - gdy zachodzi konieczność pobytu dłuższego niż planowany przez pasażera;
- b) transportu pomiędzy lotniskiem a miejscem zakwaterowania (hotelem lub innym).

Należy pamiętać, że jeśli opóźnienie lub odwołanie nastąpiło z powodu złych warunków atmosferycznych, pasażerowie nie mogą się domagać finansowej rekompensaty.

W sytuacji odmowy powyższych praw w opisanych sytuacjach, poszkodowany powinien niezwłocznie złożyć pisemną skargę u przewoźnika. Skargę na odrzucenie roszczeń można złożyć na specjalnym formularzu do Urzędu Lotnictwa Cywilnego albo odpowiedników w innych krajach członkowskich (adresy znajdują się na stronie internetowej Urzędu www.ulc.gov.pl).

Pasażer może także składać reklamację i ubiegać się o odszkodowanie w sytuacji **zagubienia, uszkodzenia** lub **opóźnienia bagażu**. Odpowiedzialność przewoźnika w takich przypadkach opóźnienia jest ograniczona, a pasażer może się domagać odszkodowania w wysokości do 1000 SDR. Po stwierdzeniu zagubienia lub zniszczenia bagażu należy:

- a) wypełnić na lotnisku formularz nieprawidłowości bagażowej tzw. PIR (*Property Irregularity Report*)
- b) **złożyć reklamację** (wraz z załączonymi **kopiami dokumentów** wymaganych przez danego przewoźnika, np. boarding pass'y) **w terminie**
 - 7 dni od odbioru uszkodzonego bagażu
 - 21 dni od dnia, w którym opóźniony bagaż został oddany do dyspozycji pasażera

W przypadku zniszczenia walizki linia lotnicza zwykle prosi o rachunek za zakup nowej i zwraca koszty. W razie zagubienia bagażu, kiedy trudno jest oszacować pełną wartość zaginionych przedmiotów warto jest załączyć do reklamacji kopii posiadanych rachunki. Jeśli ich nie mamy trzeba liczyć się z tym, że linia lotnicza wyliczy wartość szkody według wagi zarejestrowanego bagażu.

Przed wylotem warto zapoznać się z warunkami przewozu i sprawdzić możliwości zabezpieczenia cennych przedmiotów. Linie lotnicze posiadają regulaminy przewozu, które często wyłączają odpowiedzialność przewoźnika za cenne rzeczy wkładane do bagażu.

6. Usługi bankowe

W przypadku problemów w korzystaniu z bankomatów, dokonywaniu płatności w formie przelewu lub korzystając z innych usług bankowych na terenie Unii Europejskiej, również można składać reklamację.

- a) w przypadku problemów z **transferem pieniędzy za granicę** – należy wskazać SWIFT/BIC (bank identifier code - kod identyfikujący bank) oraz IBAN (international bank account number - międzynarodowy numer rachunku bankowego) w przelewie międzynarodowym, ponieważ w przeciwnym razie bank może obciążyć zleceniodawcę znacznymi kosztami i reklamacja zostanie odrzucona
- b) w przypadku problemów z **bankomatem za granicą** – reklamację należy złożyć do banku wystawcy karty (nie do tego przy, którym fizycznie znajduje się bankomat), zgodnie z zaleceniami wskazanymi w umowie z bankiem

Warto pamiętać, że umowa o elektroniczny instrument płatniczy powinna określać zasady, tryb i terminy składania oraz rozpatrywania reklamacji.

W Polsce, według Kodeksu Dobrych Praktyk Bankowych bank jest zobowiązany do odpowiedzi na reklamację w ciągu 30 dni. Skargę na działania banku można skierować do Bankowego Arbitrażu Konsumentkiego przy Związku Banków Polskich, który może też pomóc w sprawach transgranicznych (sporów z bankami w innych krajach).

7. Usługi pocztowe

W przypadku reklamacji usług pocztowych w Unii Europejskiej ważne jest, że:

- a) reklamację może zgłosić nadawca albo adresat (gdy nadawca zrzeknie się na jego rzecz prawa dochodzenia roszczeń) w placówce nadawcy lub adresata

- b) reklamację można zgłosić wtedy, gdy przesyłka lub kwota pieniężna określona w przekazie pocztowym nie zostanie doręczona adresatowi;

Szczegółowe zasady składania i rozpatrywania reklamacji operator określa w regulaminie świadczenia usług pocztowych lub w umowach o świadczenie usług pocztowych. Dla przykładu, w Polsce odpowiedź na reklamację powinna zostać udzielona w ciągu 14 dni od daty otrzymania przez operatora usług pocztowych, a od decyzji można się odwołać do II instancji, następnie do Urzędu Komunikacji Elektronicznej (www.uke.gov.pl)

B. Ogólne zasady składania reklamacji:

Zanim skierujemy reklamację do przedsiębiorcy warto:

- a) upewnić się w organizacji konsumentkiej, do czego konsument ma prawo w danej sytuacji
- b) sprawdzić, jakie informacje o procedurze reklamacji są zawarte w umowie lub np. na stronie internetowej przedsiębiorcy
- c) sprawdzić czy dział reklamacji danej firmy znajduje się pod tym samym adresem stacjonarnym, co siedziba firmy wskazana na umowie (czasami są to nawet dwa różne kraje)
- d) upewnić się czy do rozpatrzenia reklamacji wymagane są inne niezbędne dokumenty (np. oceny rzeczoznawcy).

Reklamację można złożyć listownie, faxem, emailem lub za pośrednictwem Call Centre. Przygotowując taką skargę należy pamiętać, że

- a) reklamacja nie musi posiadać określonej formy, lecz trzeba dopilnować, aby w jasny sposób sformułować o jakim produkcie/usłudze jest mowa, co dokładnie się zdarzyło, czego oczekuje konsument i podać dane kontaktowe do konsumenta
- b) w przypadku reklamacji do przedsiębiorcy z siedzibą w innym kraju członkowskim warto przygotować ją w języku obcym np. po angielsku
- c) do reklamacji należy załączyć dokumenty potwierdzające kluczowe fakty (np. zakup towaru w danym sklepie w określonej dacie)
- d) wszelkie ustalenia telefoniczne należy potwierdzać na piśmie, aby później móc je wyegzekwować

Szansę na wyegzekwowanie praw konsumentkich są tym większe im bardziej pisemna umowa określa szczegółowo etapy, sposób, elementy usługi bądź cechy charakterystyczne towaru – wtedy konsument może powoływać się na „złamanie” konkretnych zapisów umowy.

II Egzekwowanie swoich praw przez dostępne środki prawne

A. Możliwości działania

W razie sporu z przedsiębiorcą (sprzedawcą, usługodawcą) konsument ma zasadniczo dwie możliwości działania.

1. Postępowanie Sądowe

W 2009 roku zostało wprowadzone **Europejskie postępowanie dochodzenia drobnych roszczeń**. Regulacja odnosi się do spraw transgranicznych i dotyczy spraw o wartości przedmiotu sporu nie przekraczającej EUR 2000 netto. Zastosowanie procedury przez obywateli ułatwiają mają formularze pozwu ze stosownymi objaśnieniami i rubrykami do wypełnienia. W tym wypadku reprezentacja przez adwokata lub innego przedstawiciela zawodu prawniczego nie jest obowiązkowa. Regulacja ta ma służyć uproszczeniu, przyspieszeniu i obniżeniu kosztów postępowania sądowego przeciwko przedsiębiorcy, które może być długotrwałe i niewspółmiernie kosztowne do wartości przedmiotu sporu w sprawie konsumentkiej.

W najbliższym czasie w Polsce zostanie przyjęta kolejna korzystna m.in. dla konsumentów procedura sądowa – **ustawa o dochodzeniu roszczeń w postępowaniu grupowym**. Reguluje ona sądowe postępowanie cywilne w sprawach, w których roszczenia jednego rodzaju zgłasza przynajmniej 10 osób, przy czym roszczenia te są oparte na jednakowej podstawie faktycznej lub prawnej. Tego rodzaju procedury już są dostępne dla konsumentów w kilkunastu krajach UE.

2. Pozasądowe mechanizmy rozjemcze

Poza sądem spory są rozwiązywane poprzez tzw. **ADR** (*Alternative Dispute Resolution*, tj. mechanizmy alternatywnego rozwiązywania sporów konsumenckich), np. *mediacje, arbitraż, ombudsman, komisja skarbowa*. Gdy problem dotyczy umowy zawartej z przedsiębiorcy europejskim za granicą w odnalezieniu odpowiedniego ciała rozjemczego pomaga sieć Europejskich Centrów Konsumentkich tzw. ECC-NET. W razie braku systemu ADR, asystę w rozwiązaniu sprawy przejmują inne centra. ADR jest korzystny dla konsumentów pod wieloma względami:

- jest bardzo tani lub darmowy,
- jest o wiele szybszy niż przeciętne postępowanie przed sądem
- nie wymaga zatrudniania profesjonalnego prawnika

Przykładowo w Polsce najbardziej znane są pozasądowe mechanizmy prowadzone przez Inspekcje Handlową, Urząd Komunikacji Elektronicznej, ponadto Bankowy Arbitraż Konsumentki, Rzecznik Ubezpieczonych

B. Wsparcie instytucji publicznych

Istnieje wiele innych form działań na rzecz ochrony indywidualnych konsumentów. Niekiedy pomocy w rozwiązywaniu sporów udzielają organy administracji publicznej poprzez powołane w tym celu jednostki organizacyjne np. Rzecznik Odbiorców Energii przy Urzędzie Regulacji Energetyki, urzędy w marszałkowskich, które kontrolują organizatorów turystycznych.

Wszechstronnego wsparcia w postaci poradnictwa i pomocy prawnej udzielają też społeczne organizacje konsumenckie oraz rzecznicy konsumentów usytuowani przy urzędach powiatowych i miejskich. Są one w stanie świadczyć pomoc prawną przy występowaniu do sądów.

Coraz większe znaczenie uzyskują branżowe organizacje zrzeszające przedsiębiorców, które zazwyczaj angażują się w sprawy konsumenckie, powołując odpowiednie ciała w związku z ich aktywnością w różnego rodzaju europejskich zrzeszeniach (np. Rada Reklamy, jednostka Eurolabel przy Instytucie Logistyki i Magazynowania, Związek Banków Polskich). Dostęp do nich jest zazwyczaj bardzo prosty, a informacja o procedurach przejrzysta (np. stosują często formularze upraszczające wystąpienie konsumentowi).

Listę organizacji konsumenckich i wyspecjalizowanych urzędów udzielających pomocy w rozwiązywaniu sporów można znaleźć na stronie <http://www.konsument.gov.pl/pl/linki/index.html>