INFOLINIA KONSUMENCKA SKP
DZIAŁA JUŻ DWA LATA!
HALO, KONSUMENT: 0 800 800 008!!!

W listopadzie 2006 roku polscy konsumenci uzyskali nowe możliwości bezpłatnego, szybkiego dostępu do porad prawnych i informacji, świadczonych przez niezależną organizację konsumencką.

W ramach projektu finansowanego początkowo ze środków Unii Europejskiej, a obecnie z budżetu Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, w Stowarzyszeniu Konsumentów Polskich powstało centrum telefoniczne obsługiwane przez prawników.

W ciągu 2 lat działalności dodzwoniło się do nas ponad 70 tysięcy osób!

Ponad połowa porad dotyczyła terminów zgłaszania reklamacji i obowiązków sprzedawcy. Konsultanci udzielili też wiele informacji na temat usług, w tym usług finansowych, turystycznych i telekomunikacyjnych.

Infolinia Konsumencka SKP czynna jest w dni powszednie od 9.00 do 17.00. Konsument, dzwoniąc pod bezpłatny numer telefonu 0 800 800 008, uzyskuje informację lub poradę prawną w interesującej go sprawie.

Najczęściej zawieranymi przez konsumentów umowami są umowy sprzedaży.

Nie może więc dziwić, że zdecydowana większość pytań i problemów zgłaszanych przez konsumentów do Infolinii Konsumenckiej, dotyczy właśnie sprzedaży konsumenckiej.

Przez zawarcie umowy sprzedaży konsumenckiej konsumenci nabywają towary konsumpcyjne. Towarem konsumpcyjnym jest rzecz ruchoma, nabywana od przedsiębiorcy w zakresie działalności jego przedsiębiorstwa przez osobę fizyczną w celu niezwiązanym z jej działalnością zawodową lub gospodarczą. Sprzedaż ta jest unormowana w ustawie z dnia 27 lipca 2002 r. o szczególnych warunkach sprzedaży konsumenckiej oraz o zmianie kodeksu cywilnego (Dz. U. Nr 141, poz. 1176).

Do powszechnie zadawanych pytań, należą **pytania o zwrot towaru**.

Konsumenci często są przekonani, że sprzedawca ma obowiązek przyjąć zwrot towaru – gdy od sprzedaży minęło niewiele czasu i gdy rzecz nie była używana. To zasadniczo mylne przekonanie ma swoje przyczyny.

Pierwsza przyczyna wynika z nieobowiązujących już od kilkunastu lat przepisów, które umożliwiały konsumentom zwrotu towaru w ciągu 5 dni od zakupu.

Druga przyczyna wynika z braku rozróżniania sprzedaży w miejscu tradycyjnym (podczas pobytu w sklepie) od sprzedaży poza lokalem przedsiębiorstwa (poza sklepem) lub na odległość (np. przez Internet). Otóż przy sprzedaży poza lokalem przedsiębiorstwa lub na odległość, konsument ma czas na zastanowienie się co do potrzeby zatrzymania danego towaru lub na sprawdzenie jego przydatności. Konsument może odstąpić od umowy w ciągu 10 dni od otrzymania towaru lub od zawarcia umowy o świadczenie usług. Jest to zagwarantowane ustawą z dnia 2 marca 2000 r. o ochronie niektórych praw konsumentów oraz o odpowiedzialności za szkodę wyrządzoną przez produkt niebezpieczny (Dz. U. Nr 22, poz. 271 ze zm.). Zatem w tym zakresie przyjęcie zwrotu towaru przez sprzedawcę nie jest uzależnione od jego woli. Niestety, niektórzy konsumenci oczekują takich samych uprawnień w przypadku sprzedaży w każdym sklepie.

Trzecia przyczyna wynika z dobrowolnie stosowanych przez niektóre sklepy zasad, zgodnie z którymi konsument może rozmyślić się z dokonanego zakupu i dokonać zwrotu towaru w ciągu kilku / kilkunastu dni. Jest to działanie zgodne z prawem. Zwrot towaru ma tutaj podstawę w tzw. umownym prawie odstąpienia od umowy. Przyznanie tego prawa jest wolną wolą sprzedawcy. Sprzedawcy decydują się na takie rozwiązanie w celu zachęcenia konsumentów do nabywania towarów w swoich sklepach. Również w tym przypadku konsumenci uznają, że skoro jeden sprzedawca umożliwia zwrot towaru, to inni też mają taki obowiązek.

Około 7% zgłaszanych przez konsumentów spraw dotyczy usług telekomunikacyjnych, a więc telefonii stacjonarnej i komórkowej, ale także dostaw Internetu. Konsumenci borykają się między innymi z następującymi problemami:

- trudności z wypowiedzeniem umowy, za długi okres wypowiedzenia, automatyczne przedłużanie umowy na czas nieokreślony,
- nienależyte świadczenie usług przez operatorów (np. zbyt mała prędkość przesyłu danych),
- błędne naliczanie należności za usługi, zbyt późne dostarczanie faktur (po terminie płatności),
- utrudnianie przeniesienia numeru telefonicznego do innego operatora, podwójne naliczanie abonamentu (przez obu operatorów),
- nierzetelna obsługa infolinii operatorów, wprowadzanie konsumentów w błąd i uchylanie się od odpowiedzialności za decyzje podejmowane na podstawie błędnych przesłanek,
- żądanie zapłaty kar umownych w sytuacji gdy konsument wypowiada umowę z powodu nienależytego świadczenia usług przez operatora.

W większości takich spraw konsultant Infolinii Konsumenckiej, nie mając wglądu w umowę (regulamin, cennik, itp.) zawartą przez konsumenta, udziela ogólnej informacji na temat praw / przepisów dotyczących danej sprawy. Następnie podaje konsumentowi dane teleadresowe do właściwego powiatowego / miejskiego rzecznika konsumentów lub oddziału Federacji Konsumentów (w przypadku Warszawy i okolic: do Centrum Porad Konsumenckich SKP) – gdzie możliwe jest poddanie analizie dokumentów dostarczonych przez konsumenta. Często dopiero analiza dokumentów umożliwia ocenę sytuacji i wskazanie konsumentowi prawnych możliwości dochodzenia swoich roszczeń poprzez odpowiednie działania.

Jeśli w ocenie konsultanta konsumentowi niezbędna jest pomoc specjalistyczna, otrzymuje dane teleadresowe do Urzędu Komunikacji Elektronicznej, ze szczególnym uwzględnieniem Centrum Informacji Konsumenckiej UKE (tel. 0 801 900 853). W przypadku wyczerpania przez konsumenta drogi reklamacyjnej, jest on informowany o możliwości skorzystania z mediacji prowadzonych przez Prezesa UKE lub ze Stałego Polubownego Sądu Konsumenckiego przy Prezesie Urzędu Komunikacji Elektronicznej.

W ramach porady telefonicznej można natomiast uchronić konsumenta przed popełnieniem błędu w przypadku, gdy kwestionuje on wysokość rachunku telefonicznego.

W takiej sytuacji konsument zwykle uznaje, że nie musi płacić operatowi żądanej sumy. Tymczasem korzystniejsze z jego punktu widzenia będzie uregulowanie żądanej należności z zastrzeżeniem zwrotu. To pozwoli uniknąć zapłaty ewentualnych odsetek w przypadku, gdyby konsument nie miał racji. Jeśli jednak reklamacja konsumenta będzie uznana, to on powinien zażądać zwrotu nadpłaty z odsetkami. Czasami operator zalicza nadpłatę na poczet należności przyszłych okresów, również w tej sytuacji konsumentowi należą się odsetki ustawowe za cały okres od chwili pobrania nienależnych kwot.

W wielu przypadkach konsultanci Infolinii Konsumenckiej pomagają dzwoniącym, opisując właściwą drogę złożenia reklamacji. Dotyczy to zarówno treści pisma reklamacyjnego, w tym opisu żądania skierowanego do operatora (konsumenci nie wiedzą, czego mogą żądać w określonych sytuacjach), jak i terminów odpowiedzi na złożoną przez konsumenta reklamację (operator musi odpowiedzieć na złożoną reklamację w ciągu 30 dni od dnia jej otrzymania, dlatego zawsze radzimy konsumentom by reklamację wysyłać listem poleconym za potwierdzeniem odbioru) czy konsekwencji niedotrzymania terminów (czyli uznania reklamacji).