

„Mam dla Państwa wyjątkową ofertę...”



**czyli jak nie dać się oszukać
przez akwizytora**

PORADNIK

przygotowany w ramach realizacji przedsięwzięcia pt.:

Konsumenci seniorzy a sprzedaż bezpośrednia - prawa i zagrożenia

finansowanego ze środków Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów



Małgorzata Miś

edycja druga uzupełniona

Wrocław

Listopad 2018



Konsultacja



Przedsiębiorcy, prowadząc działalność, powinni wykonywać ją w sposób staranny, profesjonalny oraz zgodny z prawem. Niestety część z nich działa zupełnie odwrotnie. W efekcie nierzetelni sprzedawcy i usługodawcy rażąco naruszają obowiązujące prawo, co bardzo odczuwalnie dotyka konsumentów.

Nierzetelni przedsiębiorcy bardzo często postępują nieuczciwie wobec Konsumentów Seniorów.

W poradniku wskazujemy Państwu jak najczęściej działają nieuczciwi sprzedawcy. Dodatkowo wyjaśniamy jak powinni Państwo reagować na opisane działania, zwłaszcza podczas wizyt sprzedawców w domach. Wskazówek praktycznych dla Konsumentów Seniorów udzielamy w formule „pytanie-odpowiedź”, co pozwoli w sposób jeszcze bardziej przejrzysty i jasny wyjaśnić Państwu co należy robić w konkretnej sytuacji.



Gdzie szukać pomocy?	6
Słowniczek	9
Podstawowe informacje dot. zawierania umów - pytania i odpowiedzi	13
Jak działają nieuczciwi sprzedawcy	16
Jak nie paść ofiarą nieuczciwych działań sprzedawców? Jakie prawa przysługują konsumentom? Pytania i odpowiedzi.	21
Wzory pism – reklamacja z tytułu rękojmi i odstąpienie od umowy zawartej na odległość.	51
Podsumowanie	53

GDZIE SZUKAĆ POMOCY?

Jeżeli mają Państwo problem w sprawach konsumenckich, mogą Państwo skorzystać z pomocy różnych instytucji w zależności od tego, czego sprawa dotyczy i jak bardzo jest skomplikowana. Bezpłatnego wsparcia konsumentom udzielają:

1. Infolinia Konsumencka:

- w sprawach prostych bez analizy dokumentów,
- nr tel.: **801 440 220** oraz **22 290 89 16**,
- czynna od poniedziałku do piątku w godzinach: 8:00 - 18:00,
- opłata wg taryfy operatora.



2. Konsumenckie Centrum E-porad:

- w sprawach prostych oraz wymagających analizy dokumentów,
- adres e-mail: **porady@dlakonsumentow.pl**

3. Wojewódzkie Inspektoraty Inspekcji Handlowej:

- w sprawach prostych oraz wymagających analizy dokumentów,
- wykaz Inspektoratów dostępny jest pod adresem **www.uokik.gov.pl/wiuh**

4. Miejski (powiatowy) rzecznik konsumentów:

- sprawy proste oraz wymagające analizy dokumentów,
- wystąpienia do przedsiębiorców oraz pisma procesowe,
- wykaz rzeczników dostępny jest na stronie **www.uokik.gov.pl/rzeczniczy**.

Ponadto adres do rzecznika można uzyskać dzwoniąc na **Infolinię Konsumencką**

5. Oddziały Federacji Konsumentów:

- wystąpienia do przedsiębiorców oraz pisma procesowe,
- dane adresowe dostępne są na stronie internetowej: **www.federacja-konsumentow.org.pl**. Adres do oddziału Federacji Konsumentów można uzyskać także dzwoniąc na Infolinię Konsumencką.

SPECJALISTYCZNYCH PORAD UDZIELAJĄ RÓWNIEŻ:

1. Rzecznik Finansowy:

- w sprawach z zakresu ubezpieczeń i finansów,
- nr tel. **22 333 73 26-27**,
- adres strony internetowej: **www.rf.gov.pl**

2. Centrum Informacji Konsumenckiej przy Urzędzie Komunikacji Elektronicznej:

- w sprawach telekomunikacyjnych,
- nr tel. **22 330 40 00**,
- adres strony internetowej: **www.cik.uke.gov.pl**

3. Punkt Informacyjny dla Odbiorców Energii i Paliw Gazowych:

- w sprawach dotyczących energii i paliw,
- nr tel. **22 244 26 36**,
- adres e-mail: **drd@ure.gov.pl**,
- adres strony internetowej: **www.ure.gov.pl**.



POMOC NA ETAPIE SĄDOWYM:

Jeżeli nie udało się Państwu polubownie rozwiązać konfliktu z przedsiębiorcą i chcą Państwo dochodzić swoich praw w sądzie albo przedsiębiorca pozwał Państwa do sądu, nieodpłatną pomoc prawną na etapie sądowym świadczy **Stowarzyszenie AQUILA z Wrocławia**. Informacje na ten temat znajdują Państwo pod nr telefonu **71 74 000 22** oraz na stronie internetowej **<http://prawo-konsumenckie.pl/>**.

POMOC W PRZYPADKU PRZESTĘPSTWA (NP. OSZUSTWO, KRADZIEŻ, PODROBIENIE PODPISU):

Policja – nr telefonu 112 lub 997



GWARANCJA - oświadczenie gwaranta (np. producenta, dystrybutora), w którym przedsiębiorca wskazuje prawa kupującego i swoje obowiązki, gdy kupiony towar ma wadę (np. towar się psuje). Udzielenie gwarancji jest dobrowolne, co oznacza że nie każdy towar jest objęty gwarancją. Gwarant samodzielnie ustala zasady gwarancji. Przy reklamacji obowiązują zasady ustalone przez gwaranta.

INSTYTUCJA POŻYCZKOWA – kredytodawca, który nie prowadzi działalności w formie banku lub SKOK-u (tj. spółdzielcza kasa oszczędnościowo-kredytowa oraz Krajowa Spółdzielcza Kasa Oszczędnościowo-Kredytowa).

KONSUMENT - osoba, która kupuje u przedsiębiorcy towar lub usługę dla celów prywatnych. Konsumentem jest więc np. osoba nabywająca towar na własny użytek (np. zakup sprzętu gospodarstwa domowego, obuwia, odzieży, zakup różnorodnych usług od firm – np. telekomunikacyjnych, remontowych, finansowych). **Każdy z Państwa jest konsumentem.**

KREDYT KONSUMENCKI - umowa o kredyt udzielany konsumentowi, którego wysokość nie przekracza kwoty 255 550 zł albo równowartości tej kwoty w walucie innej niż polska (limit wysokości kredytu nie obowiązuje przy kredytach hipotecznych). Kredytem konsumentckim jest nie tylko kredyt bankowy, ale także np. zakup towaru na raty, zakup towaru z odroczonym terminem płatności.

KREDYT WIĄZANY - rodzaj kredytu konsumenckiego, który można wykorzystać **wyłącznie** na zakup towaru lub usługi nabywanej na podstawie innej umowy. Umowa kredytu wiązanego jest inną, odrębną umową od umowy zakupu (w sumie są dwie umowy - umowa kredytu konsumenckiego oraz umowa sprzedaży, nazywana umową podstawową). **Dlatego odstąpienie od umowy o kredyt konsumencki nie powoduje, że umowa podstawowa (tj. sprzedaży towarów/usług) przestaje obowiązywać.**

LOKAL PRZEDSIĘBIORSTWA - lokal, który służy przedsiębiorcy za stałe lub zwyczajowe miejsce prowadzenia działalności, np. sklep, siedziba firmy, stoisko na targu, stragan, kiermasz, kiosk, samochód dostawczy z ladą sprzedażową.

OBLIGACJE KORPORACYJNE - papiery wartościowe emitowane przez przedsiębiorstwo, dzięki którym uzyskuje ono środki na prowadzenie działalności. Przedsiębiorca (emitent obligacji) zaciąga dług u klienta (nabywcy obligacji). W zamian za zainwestowanie pieniędzy klient uzyskuje po czasie prawo do uzyskania zwrotu wpłaconego kapitału wraz z odsetkami.



ODWRÓCONA HIPOTEKA – pojęcie, którym potocznie określa się dwa zupełnie różne rozwiązania prawne. Pierwszym z nich jest **odwrócony kredyt hipoteczny**, który polega na tym, że klient (niekoniecznie musi być to osoba starsza) zaciąga w banku kredyt, którego wartość wynosi tyle, co wartość rynkowa np. mieszkania, a spłata tego kredytu następuje poprzez przejęcie przez bank własności tego mieszkania (przy zwykłym kredycie hipotecznym spłata następuje w pieniądzu). Bank wypłaca klientowi (kredytobiorcy) wartość rynkową mieszkania - jednorazowo albo w ratach. W księdze wieczystej wpisywana jest hipoteka na rzecz banku, aby zapewnić mu przejęcie nieruchomości. Kredytobiorca pozostaje właścicielem nieruchomości do końca swojego życia. Drugim rozwiązaniem prawnym jest **tzw. renta dożywotnia**, na podstawie której klient wyzbywa się własności nieruchomości w zamian za wypłacanie okresowych, zwykle comiesięcznych świadczeń dożywotnich. Przeniesienie własności nieruchomości na przedsiębiorcę następuje już w momencie podpisania umowy, jednak klientowi przysługuje prawo dożywotniego zamieszkiwania w nieruchomości.

POLISOLOKATA - umowa ubezpieczenia na życie i na dożycie, na podstawie której ubezpieczyciel wypłaca klientowi określoną sumę pieniędzy klientowi, gdy ten osiągnie konkretny wiek, albo osobie wskazanej w umowie, w razie śmierci klienta. Wysokość wypłaconej kwoty wynosi tyle, co wpłacona przez klienta składka, która jest powiększona o kwotę ustaloną w umowie.

POŻYCZKA - umowa, na podstawie której podmiot dający pożyczkę przenosi na biorącego pożyczkę własność określonej ilości pieniędzy albo rzeczy, a biorący pożyczkę musi zwrócić taką samą ilość pieniędzy albo tę samą ilość rzeczy.

REKLAMACJA - sposób postępowania, gdy w zakupionym towarze ujawni się wada lub też przedsiębiorca niewłaściwie wykona usługę. Reklamację można złożyć na podstawie różnych przepisów. W przypadku kupna towaru podstawą prawną może być albo rękojmia albo gwarancja. W przypadku usług reklamację składa się z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania usługi.

RĘKOJMIA - sposób reklamowania **u sprzedawcy** (a nie gwaranta) towaru, który się popsuł. Zasady reklamacji z tytułu rękojmi wynikają z przepisów kodeksu cywilnego, a nie oświadczenia przedsiębiorcy. Sprzedawca nie może odmówić przyjęcia reklamacji. **Jest to inny sposób reklamowania towaru niż gwarancja.**

TRWAŁY NOŚNIK - materiał (np. papier, płyta CD/DVD, pendrive, karta pamięci, dysk twardy) lub narzędzie (e-mail zapisany na twardym dysku), na którym konsument lub przedsiębiorca może przechowywać informacje i do którego ma stały dostęp. Trwały nośnik pozwala na odtworzenie informacji w niezmienionej postaci – bez ingerencji w jej treść. **Trwałym nośnikiem nie jest strona internetowa.**

UBEZPIECZENIE NA ŻYCIE Z UBEZPIECZENIOWYM FUNDUSZEM KAPITAŁOWYM (TZW. UFK) - umowa ubezpieczenia, w której część składki przeznaczana jest na udzielenie klientowi ochrony ubezpieczeniowej, a w pozostałej części na inwestycje.

WEKSEL IN BLANCO - papier wartościowy, który zabezpiecza daną umowę. W praktyce klienci często podpisują weksle, dzięki czemu przedsiębiorca może w łatwy i stosunkowo tani sposób uzyskać od klienta zapłatę. Weksel in blanco pozostaje niewypełniony. Przedsiębiorca może go uzupełnić tylko w konkretnych sytuacjach i w ściśle określony sposób – zgodnie z umową zawartą z klientem (jest to tzw. deklaracja wekslowa lub też porozumienie wekslowe).

PODSTAWOWE INFORMACJE DOTYCZĄCE ZAWIERANIA UMÓW - PYTANIA I ODPOWIEDZI

CZYM JEST UMOWA?

Umowa to porozumienie stron (przynajmniej dwóch), które ustala ich wzajemne prawa i obowiązki. Każda ze stron musi dobrowolnie zgodzić się na warunki umowy. **W przypadku umów konsumenckich stronami są konsument i przedsiębiorca**, np. zakup odzieży w sklepie, zawarcie umowy z dostawcą prądu.

KIEDY UMOWA JEST ZAWARTA SKUTECZNIE?



Aby umowa mogła dojść do skutku, strony, tj. kupujący (konsument) i sprzedawca (przedsiębiorca) muszą zgodzić się co do wszystkich jej elementów. Jeżeli jedna ze stron nie zgadza się na jedno lub więcej postanowień, to umowa nie zostaje zawarta. Umowa jest nieważna, jeśli:

- **narusza przepisy prawa** (np. wyłącza możliwość złożenia reklamacji),
- **narusza zasady współżycia społecznego** (np. wykorzystuje słabszą pozycję konsumenta), albo
- **ma na celu obejście ustawy** (np. przedsiębiorca twierdzi, że jest jedynie pośrednikiem między klientem a sprzedawcą azjatyckim, podczas gdy faktycznie jest on sprzedawcą).

Ważność umowy nie zależy od tego w jakiej formie ani w jaki sposób konsument ją zawarł.

W JAKIEJ FORMIE MOŻNA ZAWRZEĆ UMOWĘ?

Umowa może zostać zawarta:

- **ustnie** - np. ustne zlecenie naprawy samochodu, zamówienie elektryka,
- **pisemnie** - np. podpisanie umowy o oświadczenie usług telekomunikacyjnych,
- **w formie elektronicznej** (za pomocą środków porozumiewania się na odległość), np. przez internet, przez telefon,
- **w sposób dorozumiany**, np. skasowanie biletu w tramwaju lub autobusie.

JAKIE SĄ SPOSOBY ZAWARCIA UMOWY?



W zależności od tego, jak dochodzi do zawarcia umowy, wyróżnia się:

- umowy zawierane w sposób tradycyjny, tj. w lokalu przedsiębiorstwa, przy fizycznej obecności wszystkich stron umowy, **np. zakupy w sklepie**,
- umowy zawierane poza lokalem przedsiębiorstwa, tj. przy fizycznej obecności wszystkich stron umowy w miejscu, które nie jest lokalem przedsiębiorcy, **np. w domu konsumenta, na pokazie towarów zorganizowanym przez przedsiębiorcę, „zwabienie” konsumenta z ulicy na pokaz w lokalu przedsiębiorcy, „darmowa” pielgrzymka, podczas której uczestnicy zatrzymują się w przydrożnej restauracji na pokaz garnków**,
- umowy zawierane na odległość, tj. bez jednoczesnej obecności stron, za pośrednictwem środka porozumienia się na odległość (np. telefon, internet), **np. zakupy w sklepie internetowym, za pośrednictwem z portalu internetowego.**



Prawo do rzetelnej informacji przysługuje każdemu konsumentowi. Nikogo nie można pozbawiać możliwości w pełni świadomego zawarcia umowy z konkretnym przedsiębiorcą ani zawarcia umowy, która odpowiada oczekiwaniom konsumenta i jest zgodna z treścią oferty otrzymanej od przedsiębiorcy. Niestety praktyka pokazuje, że niektóre umowy są dla konsumenta niekorzystne albo przedstawiane są nieuczciwie i nierzetelnie.

Poniżej opisaliśmy jakie nieuczciwe działania najczęściej stosują przedsiębiorcy:

1. Do Państwa domu dzwoni osoba, która przedstawia się, jako przedstawiciel dotychczasowego dostawcy prądu, gazu lub operatora telefonicznego. Osoba ta twierdzi, że dzwoni w sprawie przedłużenia umowy, podpisania aneksu lub proponuje atrakcyjną ofertę promocyjną. W rzeczywistości osoba, która dzwoni, kontaktuje się z Państwem w imieniu innego przedsiębiorcy. Jeżeli podpiszą Państwo umowę, może to oznaczać zmianę operatora i nową umowę oraz konieczność zapłaty kary umownej za rozwiązanie dotychczasowej umowy.

2. Dzwoni lub przychodzi do Państwa domu osoba, która przedstawia się jako pracownik urzędu (np. Urzędu Regulacji

Energetyki) i namawia do podpisania nowej umowy.

3. Przychodzi do Państwa domu kurier, który rzekomo ma bezpłatną przesyłkę i przedkłada dokumenty do podpisania. W rzeczywistości dokumenty te mogą być nową umową. Jeżeli je Państwo podpiszą, może to oznaczać zmianę dostawcy i nową umowę oraz konieczność zapłaty kary umownej za rozwiązanie dotychczasowej umowy.

4. Przedstawiana Państwu do podpisania umowa jest nieczytelna (np. napisana niewielką czcionką, układ dokumentu uniemożliwia łatwe i szybkie odnalezienie interesujących Państwa informacji) lub wprowadza w błąd (np. oznakowanie lub nazwa nowego usługodawcy jest mniejsze i mniej wyraziste niż dotychczasowego, przez co sądzą Państwo, że zawierają umowę z dotychczasowym usługodawcą, a nie z nowym).

5. Osoba, która przychodzi do Państwa domu, twierdzi, że spisuje liczniki lub wymienia urządzenia (np. liczniki, piecyki gazowe, filtry do wody lub aparaty telefoniczne) i prosi o podpisanie dokumentu. Jeżeli podsunięte dokumenty są w rzeczywistości nową umową, to podpisując się zmieniają Państwo dostawcę i być może okaże się konieczne zapłacenie kary umownej za rozwiązanie dotychczasowej umowy.

6. Otrzymują Państwo informację przez telefon lub przez osobę,

która przychodzi do domu, że dotychczasowy usługodawca kończy działalność i dlatego trzeba wybrać nowego dostawcę (podpisać nowe umowy). Niekiedy, np. w przypadku dostawców energii, gazu lub usług telekomunikacyjnych, nierzetelni przedsiębiorcy informują, że jeśli nie zawrą Państwo nowej umowy, to stracą dotychczasowe usługi.

7. Otrzymują Państwo informację przez telefon lub przez osobę, która przychodzi do domu, że trzeba zaktualizować dotychczasową umowę (niekiedy jako powód podaje się rzekomą zmianę przepisów). Podpisując dokumenty faktycznie zawierają Państwo umowę z nowym sprzedawcą, sądząc, że jest to umowa z dotychczasowym sprzedawcą.

8. Osoba, która przychodzi do Państwa domu, przedstawia się jako ankieter lub przedstawiciel handlowy. Przy podpisywaniu przedłożonych Państwu dokumentów (rzekomej ankiety lub potwierdzenia, że przedstawiciel handlowy przeprowadził prezentację), podają Państwo swoje dane obcej osobie. Może się też okazać, że podpisując dokumenty zawarli Państwo nową umowę wbrew swojej woli.



9. Po zawarciu umowy nie otrzymują Państwo

egzemplarza dokumentów dla siebie. W rezultacie nie mogą Państwo ustalić rzeczywistych warunków umowy ani nie wiedzą z kim dokładnie zawarli umowę. Z tego powodu nie jest możliwe skorzystanie z przysługujących Państwu uprawnień, gdyż nie wiadomo do kogo trzeba się zwrócić.

10. Przedsiębiorcy zapewniają, że nabywają Państwo usługę po niższej cenie niż dotychczas. Nie są Państwo informowani o dodatkowych kosztach. O tym, że zawarli Państwo niekorzystną umowę, wiadomo dopiero po otrzymaniu pierwszych faktur.

11. Kurier, który dostarcza Państwu umowę, ponagla żeby podpisać dokumenty i nie pozwala zapoznać się z ich treścią. W efekcie mogą Państwo podpisać niekorzystną dla siebie umowę lub umowę z nowym dostawcą.

12. Otrzymują Państwo zaproszenia na spotkania dotyczące np. sprzętu gospodarstwa domowego, wyrobów medycznych czy pościeli. W trakcie pokazu okazuje się, że spotkanie ma zachęcić Państwa do kupienia tych produktów.



13. W trakcie pokazów sprzedawcy wprowadzają Państwa w błąd co do cech oferowanych produktów (np. zapewniają, że towar ma właściwości lecznicze, co okazuje się nieprawdą) oraz utrudniają zrezygnowanie z umowy w ustawowym terminie 14 dni (np. informują, że towar trzeba zwrócić osobiście do sklepu przedsiębiorcy, który jest bardzo daleko od Państwa domu).

14. Przedsiębiorcy nie przestrzegają Państwa prawa do odstąpienia od umowy i żądają od Państwa nieuzasadnionych kosztów związanych z odstąpieniem.

15. Przedsiębiorcy oferują Państwu usługi finansowe, które nie są dostosowane do Państwa rzeczywistych potrzeb.

16. Przedsiębiorcy oferują Państwu usługi finansowe, które są dla Państwa bardzo ryzykowne.



JAK NIE PAŚĆ OFIARĄ NIEUCZLIWYCH DZIAŁAŃ SPRZEDAWCÓW? JAKIE PRAWA PRZYSŁUGUJĄ KONSUMENTOM? PYTANIA I ODPOWIEDZI.

1. Co mogę zrobić, gdy dzwoni do mnie sprzedawca i proponuje zawarcie umowy?

Jeżeli sprzedawca kontaktuje się z Państwem telefonicznie, to aby umowa mogła zostać skutecznie zawarta:



1. muszą Państwo otrzymać potwierdzenie warunków umowy na papierze lub innym trwałym nośniku (np. płyta CD/DVD, wiadomość e-mail),
2. w następnej kolejności powinni Państwo zaakceptować otrzymane warunki umowy – również na trwałym nośniku.

Najczęściej wygląda to tak, że po rozmowie telefonicznej ze sprzedawcą otrzymują Państwo do podpisu wydrukowany egzemplarz umowy, którą przywozi kurier do domu. Dlatego bardzo ważne jest, aby **dokładnie czytali Państwo otrzymane od sprzedawcy dokumenty**. Dzięki temu można sprawdzić czy to, co jest w papierowym egzemplarzu umowy, dokładnie odpowiada temu, o czym mówił konsultant w trakcie rozmowy telefonicznej.

Warto również, aby **przed podpisaniem umowy skonsultowali się Państwo np. z rodziną, sąsiadami**. Jeżeli **przed podpisaniem umowy** pewne jej zapisy są **niejasne**, najlepiej aby **skorzystali Państwo z profesjonalnej pomocy**, jakiej udzielają miejscy (powiatowi) rzecznicy konsumentów.

Nie można ulegać presji, jeśli kurier ponagla do natychmiastowego podpisania umowy. Takie zachowanie ze strony kuriera powinno zwiększyć po Państwa stronie czujność.

Po podpisaniu umowy sprzedawca powinien zostawić jeden egzemplarz. **Powinni Państwo uważać, aby sprzedawca nie zabrał ze sobą wszystkich dokumentów.**

Jeżeli po podpisaniu dokumentów przywiezionych przez kuriera chcą Państwo zrezygnować z umowy, to **w ciągu 14 dni od daty zawarcia umowy można odstąpić od umowy**, w sposób opisany w pytaniu nr 12.

2. Wczoraj dzwonił do mnie mój operator i mówił, że trzeba zaktualizować umowę. Co robić, aby nie dać się oszukać?

Powinni Państwo pamiętać, że podczas rozmowy telefonicznej nie da się zweryfikować, czy osoba która podaje się za sprzedawcę, faktycznie nim jest. Dlatego trzeba **zachować czujność i ostrożność**.

Jeżeli otrzymują Państwo do domu dokumenty, przed ich podpisaniem trzeba je koniecznie **dokładnie przeczytać**.



Jeśli mają Państwo wątpliwości, czy rzeczywiście trzeba zaktualizować umowę, warto **skontaktować się ze swoim dotychczasowym usługodawcą**. Mogą Państwo zadzwonić do biura obsługi klienta (numer kontaktowy znajdują Państwo na rachunku) albo udać się osobiście do salonu sprzedawcy.

Jeżeli podpiszą Państwo dokumenty, może okazać się, że wbrew swojej woli zmienili Państwo operatora i zawarli nową umowę na zupełnie innych warunkach.

Dla uniknięcia wszelkich niejasności **najbezpieczniej jest podpisywać umowę w salonie swojego operatora.**

3. Czy podpisując umowę powinienem otrzymać egzemplarz dokumentów dla siebie?

Po zawarciu umowy powinni Państwo otrzymać komplet dokumentów dla siebie. To istotne, gdyż dzięki dokumentom wiadomo z kim zawarli Państwo umowę oraz jaka jest dokładna treść umowy.

4. Kurier przywiózł mi dokumenty do podpisu. Bardzo nalegał, abym szybko podpisał umowę. Powiedział, że niepoprawnie



zaparkował samochód i nie chce dostać mandatu, a na dodatek ma bardzo dużo pracy i się śpieszy. Chciałem pokazać umowę synowi, więc nie podpisałem jej przy kurierze. Czy postąpiłem słusznie?

Jeżeli sprzedawca lub kurier ponagla do podpisania umowy, powinno to wzbudzić **podejrzenia**. W takiej sytuacji tym bardziej **nie powinni Państwo podpisywać umowy**.

Nie należy podpisywać umów w pośpiechu. Zawsze trzeba dokładnie i spokojnie zapoznać się ich treścią. W przeciwnym wypadku mogą Państwo zawrzeć umowę, która nie odpowiada Państwa potrzebom lub powoduje konieczność zapłaty za towar lub usługę, której w rzeczywistości Państwo nie potrzebują.

5. Sąsiadka opowiadała mi, że zjawił się u niej kurier z bezpłatną przesyłką. Tymczasem ona niczego nie zamawiała i nie spodziewała się takiej wizyty. Podpisała potwierdzenie odebrania paczki, ale nie ma kopii dla siebie. Czy ta sytuacja może jej jakoś zaszkodzić?

Jeżeli pojawił się u Państwa sprzedawca, z którym Państwo się wcześniej nie kontaktowali, należy **zachować szczególną ostrożność i czujność**.



Jeśli podpiszą Państwo podsunięty dokument, po jakimś czasie może się okazać, że w rzeczywistości była to umowa (np. dotycząca dostawy prądu lub gazu). Jeżeli tak się stanie, powinni Państwo o tym jak **najszybciej zawiadomić rodzinę, sąsiada czy też miejskiego (powiatowego) rzecznika konsumentów.**

6. Dzisiaj przyszła do mnie pani i chciała, abym wypełniła ankietę. Nie zgodziłam się – czy słusznie?

Powinni Państwo zachować dużą **ostrożność i nie podpisywać dokumentów**, jakie nieznane osoby (jak np. rzekomi ankieterzy) podsuwają do podpisu. Może okazać się, że dokument jest w rzeczywistości umową z nowym sprzedawcą. Państwa podpis może też zostać w późniejszym czasie sfalszowany.

7. Jakiś czas temu był u mnie pracownik urzędu i chciał, abym podpisał umowę. Nie zrobiłem tego. Zastanawiam się czy często urzędnicy podpisują umowy?

Pracownicy urzędów czy też innych instytucji państwowych **nigdy nie przychodzą do domów konsumentów i nie podpisują z nimi umów.** Jeżeli ktoś podaje się za taką osobę, to zapewne jest **oszustem.** W takim wypadku należy zachować **czujność i ostrożność.**

Nie powinni Państwo wpuszczać takiej osoby do domu ani nic podpisywać.

O całej sytuacji trzeba jak najszybciej **poinformować rodzinę, sąsiada oraz organy ścigania (policję lub prokuraturę).**

8. Czy sprzedawca przychodzi do domów swoich klientów i zbiera od nich podpisy pod umową, jeżeli np. zmieniają się przepisy albo trzeba zaktualizować dane na umowie albo sprzedawca przechodzi reorganizację lub kończy działalność?

Sprzedawca nigdy nie przychodzi do domu klienta, żeby zmienić umowę lub aktualizować dane!

Jeżeli faktycznie trzeba zmienić umowę, to sprzedawca **wyśle do Państwa list**, w którym dokładnie wyjaśni co powinni Państwo zrobić.

9. Czy muszę wpuszczać do domu pracownika elektrowni lub gazowni?

Jeżeli pracownicy gazowni lub elektrowni mają się u Państwa zjawić, to zawsze takie wizyty ogłaszane są przez administrację z kilkudniowym wyprzedzeniem. Jeżeli ktoś przychodzi z niezapowiedzianą wizytą, to może chcieć Państwa **oszukać lub okraść**.

Nie mają Państwo obowiązku wpuszczania do domu nieznajomych osób.



Jeżeli okaże się, że coś Państwu zginęło, należy jak najszybciej **zawiadomić rodzinę, sąsiada, jak również organy ścigania (policję, prokuraturę).**

10. Czy jest możliwe, że nagle, bez jakiejkolwiek prośby z mojej strony sprzedawca przychodzi do mnie żeby zmienić u mnie np. aparat telefoniczny albo licznik na nowy?

Jeżeli sprzedawca chce wymienić jakiś sprzęt u Państwa, to zawsze takie działania ogłaszane są przez sprzedawcę (np. listownie) lub administrację (np. na tablicy ogłoszeń) z kilkudniowym wyprzedzeniem. Jeżeli przychodzi do Państwa ktoś bez wcześniejszej zapowiedzi, **nie powinni Państwo wpuszczać takiej osoby do domu**, gdyż może chcieć Państwa **oszukać**.

W każdym wypadku, jeżeli ktoś próbował w ten sposób wejść do Państwa domu, należy jak najszybciej **zawiadomić rodzinę, sąsiada, jak również organy ścigania (policję, prokuraturę).**

Jeżeli otrzymają Państwo zawiadomienie listowne (np. ulotkę wrzuconą do skrzynki pocztowej), że będzie u Państwa wymiana jakiegokolwiek sprzęt, warto potwierdzić tę informację bezpośrednio u sprzedawcy (np. telefonicznie lub w sklepie), od którego taka ulotka pochodzi.

11. Co zrobić, jeżeli padłem ofiarą oszustwa?

W takim wypadku należy jak najszybciej **zawiadomić policję lub**

prokuraturę. Ponadto powinni Państwo **skontaktować się z miejskim (powiatowym) rzecznikiem konsumentów**, który oceni, czy potrzebne są jeszcze dodatkowe działania w sprawie, jeżeli np. w wyniku oszustwa zawarli Państwo z przedsiębiorcą umowę wbrew swojej woli.

12. Kupiłam na pokazie pościel, którą zabrałam do domu. Po kilku dniach doszłam do wniosku, że nie stać mnie na taki wydatek i nie chcę tej pościeli. Czy mogę w jakikolwiek sposób anulować umowę?

Jeżeli od zawarcia umowy nie minęło 14 dni, mogą Państwo **odstąpić od umowy**. Można odstąpić od prawie każdej umowy zawartej poza lokalem przedsiębiorstwa (np. w domu, na pokazie) lub na odległość (np. zakupy w sklepie internetowym, zakupy w formie telefonicznej). **Nie trzeba podawać przyczyny swojej decyzji.**

Odstąpienie od umowy oznacza, że **uważa się ją za niezawartą**. Odstąpienie **wywiera również skutek wobec umów dodatkowych**. Jeżeli, np. kupując towar, zawarli Państwo umowę pożyczki na jego zakup, to odstąpienie od umowy sprzedaży towaru powoduje również odstąpienie od umowy pożyczki.

Po odstąpieniu od umowy **trzeba** zwrócić zakupiony towar, a sprzedawca musi oddać pieniądze.



Towar można zwrócić pocztą (należy zachować dowód wysłania towaru), przy czym muszą Państwo pokryć koszt wysyłki.

Nie trzeba na własny koszt zawracać towaru tylko wtedy, gdy spełnione są wszystkie poniższe warunki:

1. umowę zawarli Państwo **poza lokalem przedsiębiorstwa (np. na pokazie)**,
2. towar był dostarczony do Państwa miejsca zamieszkania,
3. z uwagi na właściwości rzeczy (np. duży rozmiar lub ciężar kanapy) nie można go w tradycyjny sposób odesłać pocztą.

W takim wypadku to sprzedawca musi odebrać rzecz na swój koszt.



Aby odstąpić od umowy, trzeba:

- napisać i własnoręcznie podpisać odstąpienie od umowy – przykładowy wzór znajdzie Państwo na str. 52 poradnika,
- wysłać odstąpienie **na adres sprzedawcy** listem poleconym za zwrotnym potwierdzeniem odbioru. Proszę zachować kopię podpisanego pisma, dowód nadania listu oraz potwierdzenie odbioru,
- w ciągu 14 dni od odstąpienia od umowy **trzeba zwrócić zakupiony towar**,
- sprzedawca powinien **zwrócić Państwu pieniądze w ciągu 14 dni** od otrzymania odstąpienia od umowy.

Odstąpienie od umowy nie wiąże się dla Państwa z dodatkowymi opłatami poza ściśle określonymi sytuacjami:

- będą Państwo musieli ponieść koszty zwrotu towaru do sprzedawcy

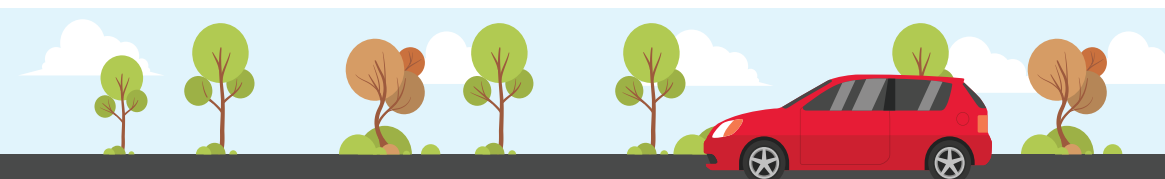
(koszt wysyłki towaru, koszt samodzielnego dojazdu w celu zwrotu rzeczy), chyba że przedsiębiorca zgodził się je ponieść lub nie poinformował o konieczności poniesienia tych kosztów.

Jeśli sprzedawca sam proponuje odbiór rzeczy, to nie muszą Państwo ponosić kosztów, np. kuriera przysłanego przez sprzedawcę. W takiej sytuacji nie mamy bowiem do czynienia z kosztami zwrotu rzeczy, lecz kosztami odbioru jej od konsumenta przez przedsiębiorcę.

- poniosą Państwo dodatkowe koszty dostarczenia rzeczy przez sprzedawcę, jeżeli przy dokonywaniu zakupu wybrali Państwo sposób dostarczenia inny niż najtańszy zwykły sposób oferowany przez przedsiębiorcę. Jeżeli np. sprzedawca oferuje wysyłkę towaru za 5 zł i za 7 zł, a Państwo wybrali przesyłkę za 7 zł, to w przypadku odstąpienia od umowy sprzedawca zwróci Państwu tylko kwotę 5 zł (w efekcie Państwo poniosą koszt 2 zł).

13. Czy przy odstąpieniu od umowy muszą odwozić osobiście towar do przedsiębiorcy?

Nie ma konieczności osobistego odwożenia towaru do przedsiębiorcy. Towar można mu odesłać np. pocztą lub kurierem (należy zachować dowód nadania przesyłki). Koszt zwrotu towaru do sprzedawcy ponoszą Państwo.



14. Przedsiębiorca okłamał mnie, że jest moim operatorem telefonicznym. W rezultacie świadczy mi teraz usługi, dostałem też aparat telefoniczny. Chcę zrezygnować z umowy. Jak to zrobić?

W takiej sytuacji doszło do zawarcia **dwóch, a nie jednej umowy**. Pierwszą jest umowa dotycząca świadczenia usługi telekomunikacyjnej, a drugą umowa sprzedaży aparatu telefonicznego.

Jeżeli od zawarcia umowy o świadczenie usługi telekomunikacyjnej albo od dnia otrzymania aparatu telefonicznego nie minęło jeszcze 14 dni, **mogą Państwo odstąpić od umowy**. Bardzo ważne jest, aby odstąpili Państwo od **obu umów, a nie tylko jednej**.

Jeżeli termin na odstąpienie od umowy/umów już minął, to w szczególnych okolicznościach (np. gdy przedsiębiorca Państwa oszukał) mogą Państwo **wystosować oświadczenie o uchyleniu się od skutków umowy** zawartej pod wpływem błędu i **zażądać** na tej podstawie **unieważnienia zawartej umowy**. **Nie powinni Państwo wypowiadać umowy**, gdyż wtedy przedsiębiorca nałoży na Państwa karę umowną za wcześniejsze rozwiązanie umowy.

Najlepszym rozwiązaniem, zanim podejmą Państwo działania, jest **skorzystanie z profesjonalnej pomocy miejskiego (powiatowego) rzecznika konsumentów**.

15. Od swojego dostawcy prądu dowiedziałem się, że rozwiązałem umowę. Nigdy nic takiego nie robiłem. Podpisałem tylko jakieś dokumenty, gdy ktoś przyszedł spisać liczniki.

Zapewne podpisany dokument był **pełnomocnictwem dla nowego dostawcy**. Na jego podstawie przedsiębiorca rozwiązał w imieniu klienta umowę u dotychczasowym dostawcą.

Gdy padli Państwo ofiarą oszustwa ze strony nowego dostawcy, mogą Państwo wystosować **oświadczenie o uchyleniu się od skutków prawnych umowy** zawartej pod wpływem błędu. Jednocześnie mogą Państwo **wycofać wszelkie udzielone przedsiębiorcy pełnomocnictwa**.

W tego rodzaju sytuacjach najlepiej, aby skontaktowali się Państwo bezpośrednio ze swoim dotychczasowym dostawcą oraz **jak najszybciej zwrócili do miejskiego (powiatowego) rzecznika konsumentów**, gdyż konieczna jest pomoc specjalisty.



16. Przyszedł do mnie przedstawiciel dostawcy prądu. Podpisałem umowę. Jakiś czas później okazało się, że zawarłem umowę jeszcze z dwiema firmami – telekomunikacyjną i medyczną, mimo że nigdy nie rozmawiałem z przedstawicielem żadnej z tych firm. Czy mogę anulować niechciane umowy?

Jeżeli zawarli Państwo umowę ze sprzedawcą, chociaż nie kontaktowali się Państwo z przedstawicielem takiego przedsiębiorcy (np. podstępnie

podsunęto umowę do podpisu), to można **uchylić się od skutków prawnych umowy** zawartej pod wpływem błędu.

Takie działanie jest też nieuczciwą praktyką rynkową i na tej podstawie mogą Państwo unieważnić zawartą umowę.

W takim wypadku trzeba jak **najszybciej skontaktować się z miejskim (powiatowym) rzecznikiem konsumentów, gdyż konieczna jest pomoc specjalisty.**

17. Nigdy nie podpisywałem umowy ze sprzedawcą. Okazało się, że jakiś czas temu do domu przyjechał kurier z umową wystawioną na mnie. Żona, sądząc że czekałem na taką umowę, za namową kuriera podpisała się za mnie. Co można w takiej sytuacji zrobić?

Przede wszystkim umowa podpisana przez inną osobę niż wskazana w jej treści jest z mocy prawa **nieważna**. Z tego względu nie rodzi ona po Państwa stronie obowiązku zapłaty.

Osoba, która sfalszowała podpis, popełnia **przestępstwo**. Podobnie kurier, który namawiał do złożenia podpisu za inną osobę dopuszcza się przestępstwa podżegania, gdyż namawia do popełnienia czynu zabronionego.

Powinni Państwo złożyć wobec przedsiębiorcy, z którym rzekomo została zawarta umowa, **oświadczenie** o tym, że to nie Państwa podpis

widnieje na umowie, bez wskazywania kto w rzeczywistości podpisał umowę.



Przed podjęciem jakichkolwiek działań, powinni Państwo jak **najszybciej skontaktować się z miejskim (powiatowym) rzecznikiem konsumentów, gdyż konieczna jest pomoc specjalisty.**

Ponadto, jeżeli za konsumenta umowę podpisała jego bliska osoba (np. małżonek, dziecko), to konsument nie ma prawnego obowiązku złożenia zeznań w tym zakresie.

18. Przedsiębiorca twierdzi, że zawarłem z nim umowę, podczas gdy nigdy jej nie podpisywałem. Pokazał mi umowę, na której widnieje rzekomo mój podpis. Co można w takiej sytuacji zrobić?

Przede wszystkim umowa podpisana przez inną osobę niż wskazana w jej treści jest z mocy prawa **nieważna**. Z tego względu nie rodzi ona po Państwa stronie obowiązku zapłaty.

Osoba, która sfałszowała podpis, popełnia **przestępstwo**. Podobnie kurier, który namawiał do złożenia podpisu za inną osobę dopuszcza się przestępstwa podżegania, gdyż namawia do popełnienia czynu zabronionego.

Powinni Państwo złożyć wobec przedsiębiorcy, z którym rzekomo została zawarta umowa, **oświadczenie** o tym, że to nie Państwa podpis widnieje na umowie.

Przed podjęciem jakichkolwiek działań, powinni Państwo jak **najszybciej skontaktować się z miejskim (powiatowym) rzecznikiem konsumentów, gdyż konieczna jest pomoc specjalisty.**

19. Co zrobić, jeżeli czas 14 dni na odstąpienie od umowy już minął? Na pokazie kupiłem garnki, które miały się nie przypalać. W domu okazało się, że potrawy ciągle się przypalają, bo garnki są słabej jakości. Czy mogę coś z tym zrobić?

Jeżeli zakupiony przez Państwa towar nie ma właściwości, o jakich zapewniał sprzedawca, mogą Państwo złożyć **do niego reklamację z tytułu rękojmi** (przykładowy wzór znajdą Państwo na str. 51 poradnika). Każdy sprzedawca odpowiada za oferowane przez siebie towary przez okres dwóch lat od dnia wydania towaru i nie może odmówić przyjęcia reklamacji, co wynika wprost z przepisów.

W ramach reklamacji z tytułu rękojmi mogą Państwo wysuwać w stosunku do sprzedawcy konkretne roszczenia:

- wymiana towaru na nowy,
- naprawa towaru,
- obniżenie ceny towaru,
- odstąpienie od umowy (tylko przy wadzie istotnej).

Inną, zupełnie odmienną podstawą do złożenia reklamacji jest **gwarancja**. Można się na nią powołać tylko wtedy, gdy jej udzielono. Obowiązki **gwaranta** mogą polegać np. na zwrocie zapłaconej ceny, wymianie rzeczy bądź jej naprawie oraz zapewnieniu innych usług.

Konsument, który składa reklamację, sam decyduje czy robi to w ramach gwarancji czy rękojmi. Sprzedawca nie może decydować o tym za klienta. Trzeba zwracać szczególną uwagę na to, co jest zapisane w zgłoszeniu reklamacyjnym, tak aby złożyć reklamację w wybrany przez siebie sposób (reklamacja z tytułu rękojmi lub na podstawie gwarancji).

Reklamację najlepiej **wysłać listem poleconym na adres siedziby lub adres korespondencyjny** przedsiębiorcy (w takiej sytuacji należy zachować dowód nadania listu) lub **złożyć przedsiębiorcy osobiście w formie pisma** (w takiej sytuacji należy na drugim egzemplarzu uzyskać potwierdzenie jego otrzymania).

20. Na pokazie zapewniano mnie, że materac za 6000 zł będzie leczyć wszystkie moje schorzenia kręgosłupa. Mój lekarz po zapoznaniu się z produktem zabronił go używać, gdyż materac zagraża zdrowiu i nie jest zarejestrowany jako produkt medyczny. Na pokazie osoba ubrana w lekarski kitel mówiła zupełnie co innego. Czy mogę zrezygnować z umowy?

Jeżeli nie minął jeszcze okres 14 dni od daty otrzymania towaru, to mogą Państwo **od umowy odstąpić**.

Natomiast, jeśli nie można już skorzystać z odstąpienia od umowy, to mogą Państwo podjąć **działania w związku z zastosowaniem przez sprzedawcę nieuczciwych praktyk rynkowych** (podawanie przez przedsiębiorcę nierzetelnych informacji dotyczących cech towaru).

Konsument, który padł ofiarą tego rodzaju działań, może żądać usunięcia ich skutków poprzez np. uznanie umowy za niezawartą z obowiązkiem wzajemnego zwrotu świadczeń.

W takim wypadku, przed podjęciem jakichkolwiek działań, powinni Państwo **skorzystać z pomocy miejskiego (powiatowego) rzecznika konsumentów**.

21. Czy jeżeli nie zapłacę kary umownej nałożonej przez operatora telekomunikacyjnego, to komornik zajmie mi emeryturę?

Komornik może działać tylko na podstawie orzeczenia sądu. Jeśli operator chce dochodzić zapłaty, musi najpierw skierować sprawę do sądu. Na etapie sądowym mogą Państwo bronić się przed niesłusznymi roszczeniami ze strony przedsiębiorcy. Dopiero wtedy, gdy:

1. sąd wyda orzeczenie korzystne dla przedsiębiorcy,
2. orzeczenie stanie się **prawomocne**,
3. nie zapłacą Państwo mimo, że sąd uznał żądanie operatora za uzasadnione,

operator może skierować wniosek do komornika o wszczęcie egzekucji m.in. poprzez zajęcie emerytury/renty.



22. Zostałam oszukana przez przedsiębiorcę. Windykator straszy mnie przez telefon, że zajmie mi emeryturę i zlicytuje dom, jeżeli nie zapłacę. Co robić?

Firma windykacyjna nie jest komornikiem i nie może podejmować tego rodzaju działań. Egzekucję (m.in. poprzez licytację nieruchomości czy też zajęcie emerytury) można prowadzić dopiero **po prawomocnym zakończeniu sprawy sądowej**, gdy przedsiębiorca skieruje wniosek do komornika.

Windykator może podejmować jedynie działania, które są zgodne z prawem (np. telefonicznie lub osobiście kontaktować się z dłużnikiem, wysyłać wezwania do zapłaty). Nie może przekazywać konsumentom nieprawdziwych informacji i w ten sposób wprowadzać ich w błąd.

Jeżeli windykator podejmuje wobec Państwa działania niezgodne z prawem, najlepiej, aby jak najszybciej **skontaktowali się Państwo z miejskim (powiatowym) rzecznikiem konsumentów**.

23. Dostałem pismo zatytułowane „wezwanie do zapłaty”. Czy to oznacza, że muszę zapłacić?

Wezwanie do zapłaty jest jednym ze sposobów prowadzenia windykacji i oznacza, że przedsiębiorca próbuje uzyskać od Państwa zapłatę. Odbywa się to na etapie przedsądowym.

Jeżeli nie zgadzają się Państwo z żądaniem zapłaty ze strony

przedsiębiorcy, to nie powinni Państwo dokonywać żadnych płatności. W takim wypadku warto **skontaktować się z miejskim (powiatowym) rzecznikiem konsumentów**.

24. Odebrałem korespondencję z sądu, ale nie rozumiem czego ona dotyczy. Co mam zrobić?

Przede wszystkim bardzo ważne jest, aby **ZAWSZE odbierali Państwo otrzymywaną korespondencję**. To, że nie odbiorą Państwo listu, może bardzo mocno zaszkodzić i utrudnić możliwość podjęcia działania, jeżeli np. otrzymali Państwo korespondencję z sądu.

Jeżeli otrzymana korespondencja pochodzi z sądu, to koniecznie powinni Państwo jak najszybciej **zawiadomić o tym rodzinę, sąsiada czy też miejskiego (powiatowego) rzecznika konsumentów**. Może okazać się, że otrzymany list to np. nakaz zapłaty i należy podjąć bardzo szybko działania, aby zdążyć złożyć od niego środek zaskarżenia.



25. Dostałem nakaz zapłaty z sądu. Czy muszę od razu zapłacić? Czy to oznacza, że sąd rozpoznał sprawę bez mojej obecności i nic nie da się już zrobić?

Nakaz zapłaty nie jest wyrokiem w sprawie (jest on wydawany na podstawie dokumentów i opisu sprawy przedstawionego przez powoda). Jeżeli uważają Państwo, że zapłata jest nienależna, mogą Państwo zaskarżyć nakaz w ciągu 14 dni od daty jego odebrania.

W takim wypadku jak **najszybciej powinni Państwo skorzystać z pomocy miejskiego (powiatowego) rzecznika konsumentów.**

26. Komornik zajął mi emeryturę. Od komornika dowiedziałam się, że nakaz zapłaty dotarł do mnie na stary adres, pod którym kiedyś mieszkałam. Nie dostałam nigdy wyroku, nie byłam w sądzie. Czy można coś zrobić?

Aby przedsiębiorca mógł egzekwować zapłatę na podstawie nakazu zapłaty, osoba przez niego pozwana musi faktycznie (fizycznie) otrzymać nakaz. Jeżeli nie otrzymali Państwo nakazu, gdyż np. został wysłany na nieprawidłowy albo na nieaktualny adres, powinni Państwo złożyć do sądu **wniosek o skuteczne doręczenie nakazu zapłaty**. W takiej sytuacji **nie składa się wniosku o przywrócenie terminu.**

Najlepszym rozwiązaniem jest, aby **jak najszybciej skontaktowali się Państwo z miejskim (powiatowym) rzecznikiem konsumentów, gdyż konieczna jest pomoc specjalisty.**

27. Chciałbym zrezygnować z umowy o kredyt konsumencki. Czy mam taką możliwość i czy jest jakiś czas na to?

W ciągu 14 dni od dnia zawarcia umowy **można od niej odstąpić**. Jeżeli treść umowy o kredyt nie zawiera wszystkich niezbędnych elementów, **okres na odstąpienie może być dłuższy. Jest to jednak sytuacja wyjątkowa**. Może się to okazać szczególnie ważne, gdyby przekroczyli Państwo termin 14 dni od zawarcia umowy.

Jeśli chcą Państwo odstąpić od umowy, muszą Państwo przed upływem terminu złożyć oświadczenie o odstąpieniu od umowy pod wskazany przez kredytodawcę lub pośrednika kredytowego adres.

Pismo z oświadczeniem o odstąpieniu od umowy mogą Państwo złożyć osobiście (w takiej sytuacji należy na drugim egzemplarzu uzyskać potwierdzenie jego otrzymania) lub wysłać listem poleconym (w takiej sytuacji należy zachować dowód nadania listu).

28. Zdecydowałam się na zakup sprzętu AGD i aby zapłacić za niego podpisałam umowę kredytową. Po trzech dniach stwierdziłam jednak, że wolałabym zapłacić za sprzęt gotówką, a nie z kredytu. Czy mogę wycofać się teraz z umowy kredytowej, a jeśli tak to w jaki sposób?

Jeżeli zawarli Państwo umowę o kredyt wiązany, to w ciągu 14 dni mogą Państwo od niej odstąpić. Czasami, gdy umowa nie zawiera wszystkich niezbędnych elementów, okres na odstąpienie jest dłuższy **(jest to**

jednak sytuacja wyjątkowa). Może się to okazać szczególnie ważne, gdyby przekroczyli Państwo termin 14 dni od zawarcia umowy.

Jeśli chcą Państwo odstąpić od umowy, muszą Państwo przed upływem terminu złożyć oświadczenie o odstąpieniu pod wskazany przez kredytodawcę lub pośrednika kredytowego adres.

Pismo z oświadczeniem o odstąpieniu od umowy mogą Państwo złożyć osobiście (w takiej sytuacji należy na drugim egzemplarzu uzyskać potwierdzenie jego otrzymania) lub wysłać listem poleconym (w takiej sytuacji należy zachować dowód nadania listu).

Odstąpienie od umowy o kredyt konsumencki nie powoduje, że umowa podstawowa (tj. sprzedaży towarów/usług) przestaje obowiązywać.

29. Zdecydowałem się odstąpić od umowy o kredyt konsumencki. Czy muszę za to zapłacić?

Przy odstąpieniu od umowy kredytobiorca powinien otrzymać zwrot wszystkich opłat. Jedyny koszt, jaki muszą Państwo ponieść, to oprocentowanie za czas, w którym faktycznie korzystali Państwo z kredytu oraz koszty, jakie kredytodawca poniósł bezzwrotnie na rzecz organów administracji publicznej.

Otrzymane pieniądze powinni Państwo zwrócić kredytodawcy w ciągu 30 dni od odstąpienia od umowy. Dniem spłaty kredytu jest dzień przekazania środków pieniężnych kredytodawcy.

30. Kupiłam przez internet sprzęt, który opłaciłam za pomocą kredytu wiążanego. Czy jeśli odstąpię od umowy dot. zakupu towaru, to pozostanę z umową kredytową?

Jeśli odstąpią Państwo w ciągu 14 dni od umowy sprzedaży, to automatycznie odstępują też Państwo od umowy kredytu. To oznacza, że **obie umowy – sprzedaży towaru i kredytu – nie będą obowiązywać.**

Jeżeli umowę kredytową zawarli Państwo z innym podmiotem niż sprzedawca, to nie muszą Państwo informować kredytodawcy o odstąpieniu od umowy sprzedaży (czyli umowy głównej). To sprzedawca powinien powiadomić kredytodawcę o Państwa odstąpieniu.

Pomimo tego warto jednak, aby dodatkowo przekazali Państwo informację kredytodawcy, że odstąpili Państwo od umowy sprzedaży. Mogą to Państwo zrobić np. wysyłając listem poleconym do kredytodawcy kopię pisma z odstąpieniem od umowy sprzedaży (trzeba zachować dowód nadania listu).

31. Czym się różni kredyt od pożyczki?

Choć obie umowy są do siebie podobne, to istnieją różnice pomiędzy nimi. Najważniejsze to:

1. pożyczka dotyczy pieniędzy i innych rzeczy, a kredyt tylko pieniędzy,
2. umowę kredytu zawiera się zazwyczaj pisemnie (czasem

przepisy pozwalają na formę elektroniczną). Przy pożyczce, gdy przekracza ona 1000 zł, trzeba zachować formę dokumentową (np. pismo, e-mail, sms),

3. kredytu udziela się na ściśle określony cel, który wskazany jest we wniosku kredytowym, a pożyczkę można wykorzystać na dowolny cel,
4. kredytodawca może kontrolować czy kredytobiorca wykorzystuje kredyt zgodnie z jego przeznaczeniem, a w przypadku stwierdzenia nieprawidłowości może wypowiedzieć umowę. Pożyczkodawcy nie przysługuje takie prawo kontroli,
5. inne przepisy, które regulują te umowy.

32. Czy instytucja pożyczkowa to inaczej bank?

Instytucja pożyczkowa i bank to dwa zupełnie inne podmioty.

Działalność banków jest dokładnie uregulowana w ustawie prawo bankowe. Ponadto banki podlegają rygorystycznej kontroli Komisji Nadzoru Finansowego (KNF). Dodatkowo pieniądze, jakie gromadzą klienci banków, są zabezpieczone poprzez Bankowy Fundusz Gwarancyjny (BFG). Dzięki temu, w przypadku niewypłacalności banku, BFG zwraca klientom ich pieniądze do kwoty 100 000 euro. To powoduje, że **banki są instytucjami stosunkowo bezpiecznymi**.

W przypadku instytucji pożyczkowych, choć muszą one uzyskać wpis do rejestrów prowadzonych przez Komisję Nadzoru Finansowego (KNF), Komisja nie sprawuje nad nimi nadzoru. Dlatego działalność takich

podmiotów może znacząco odbiegać od standardów, do jakich muszą stosować się banki.

33. Czy bezpieczne jest branie szybkich pożyczek, tzw. chwilówek?

Zawieranie umów szybkich pożyczek jest bardzo ryzykowne. Na takie umowy często decydują się osoby, którym bank odmówił lub odmówiłby udzielenia kredytu z powodu zbyt małych dochodów lub z powodu informacji zawartych w Biurze Informacji Kredytowej. Klienci pomimo tego decydują się na zaciągnięcie pożyczek, których później nie są w stanie spłacić.

Instytucje pożyczkowe często kuszą brakiem skomplikowanych procedur i wysokich wymagań dotyczących zdolności kredytowej. W praktyce oferują bardzo drogie pożyczki. Zazwyczaj im większe są koszty pożyczki, tym łatwiej jest ją uzyskać.



34. Jaka jest różnica pomiędzy polisolokata a ubezpieczeniem z ubezpieczeniowym funduszem kapitałowym (ufk)?

Polisolokaty nie służą inwestowaniu, dlatego całość składki przeznaczona zostaje na wypłatę świadczenia. W umowie z klientem określa się wysokość osiąganego zysku. Umowy dotyczące polisolokat zawiera się zazwyczaj **na krótki lub średni okres czasu** (ok. kilku lat). Konsument może w dowolnym momencie odstąpić od umowy i **nie ponosi w związku z tym kosztów** np. opłaty likwidacyjnej. Klient traci jedynie część kwoty wskazanej w umowie, o którą powiększony jest gromadzony kapitał. Z polisolokatami **nie wiąże się żadne ryzyko inwestycyjne**.

W przypadku ubezpieczenia z ufk składkę przeznacza się na dwa cele:

1. na wypłatę pieniędzy w przypadku wystąpienia pewnych zdarzeń wskazanych w umowie (np. śmierci ubezpieczającego lub dożycia przez niego określonego wieku),
2. na inwestycje w ubezpieczeniowe fundusze kapitałowe.

Pieniądze klienta mogą być inwestowane w fundusze wskazane przez ubezpieczyciela lub w fundusze wybierane przez klienta. Klient może zdecydować o tym, gdzie lokowane są jego pieniądze - albo podczas zawierania umowy albo w czasie trwania umowy (np. dzięki dostępowi do platformy internetowej). Klient zawsze ponosi **ryzyko**. Bardzo trudno jest określić czy, a jeśli tak, to jaki zysk można osiągnąć z inwestycji w ufk. Zysk z umowy jest opodatkowany. Tego typu umowy są **długoterminowe** – najczęściej zawiera się je na okres 10 – 30 lat. Jeżeli

klient zdecyduje się zrezygnować z umowy, to ponosi **wysokie koszty rezygnacji** w postaci np. opłaty likwidacyjnej (czasami taka opłata wynosi nawet niemal 100% wartości zgromadzonych środków). Bez utraty kapitału można odstąpić dopiero z końcem trwania umowy.

35. Chciałbym ulokować swoje oszczędności. Czy inwestowanie w obligacje korporacyjne jest bezpieczne?

Inwestowanie w obligacje korporacyjne, tak jak każda inna inwestycja, niesie za sobą ryzyko. Takie lokowanie pieniędzy nie jest w żaden sposób zabezpieczone przez państwo. W przypadku problemów finansowych przedsiębiorcy klienci mogą stracić pieniądze.

36. Podpisałam weksel in blanco jako zabezpieczenie umowy pożyczki. Czy mogę mieć z tego powodu jakieś nieprzyjemne sytuacje?

Weksle używane są do tego, aby zapewnić przedsiębiorcy uzyskanie od klienta zapłaty, gdyby ten nie wywiązywał się z umowy, np. nie spłacał zaciągniętej pożyczki. Dzięki weksłowi przedsiębiorca może uzyskać w postępowaniu sądowym nakaz zapłaty w postępowaniu nakazowym. W takim postępowaniu nie ma rozprawy, a uzyskany nakaz zapłaty umożliwia przedsiębiorcy bardzo szybkie rozpoczęcie egzekucji komorniczej.

Weksel in blanco w chwili podpisania przez klienta jest niewypełniony. Przedsiębiorca może go uzupełnić w taki sposób, aby mógł uzyskać

kwotę, jaka faktycznie mu się należy.

Zabezpieczenie umowy wekslem in blanco może okazać się ryzykowne dla klienta, ponieważ:

- przedsiębiorca może go wypełnić w nieprawidłowy sposób. Chodzi zarówno o sytuacje, gdy do weksla zostanie wpisana niewłaściwa kwota, jak i to czy przedsiębiorca w ogóle może wypełnić weksel w danym momencie. Jeżeli przedsiębiorca złoży na podstawie wypełnionego weksla pozew do sądu, to sąd nie bada czy weksel został prawidłowo wypełniony ani czy żądanie jest słuszne. Klient po otrzymaniu nakazu zapłaty musiałby złożyć środek zaskarżenia (zarzuty) i wykazać, że weksel in blanco został wypełniony niewłaściwie, co jest bardzo trudne,
- przedsiębiorca po uzyskaniu nakazu zapłaty może bardzo szybko rozpocząć egzekucję komorniczą, nawet jeżeli klient broni się przed sądem,
- po wykonaniu całości umowy przez klienta przedsiębiorca powinien zwrócić mu weksel in blanco. Często zdarza się, że przedsiębiorcy tego nie robią i pozywają klientów na podstawie uzupełnionego przez siebie weksla, mimo że nie mają do tego żadnych podstaw,
- przedsiębiorcy dają jako zabezpieczenie niektórych umów weksle zawierające nieprawidłowe klauzule, co jest sprzeczne z przepisami i interesem klientów. Przykładowo ustawa o kredycie konsumenckim zakazuje zabezpieczania umów wekslem in blanco, który może być przekazywany innym podmiotom. Zdarza się jednak, że przedsiębiorcy wpisują klauzulę, która umożliwia im przenoszenie uprawnień z weksla

na innych.

37. Mam skromną emeryturę, ale jestem właścicielem mieszkania i chciałbym skorzystać z odwróconej hipoteki, aby dostawać co miesiąc dodatkowe pieniądze. Czy jest to dla mnie dobre rozwiązanie?

Obecnie takie rozwiązanie może okazać się bardzo ryzykowne. Bardzo często odwróconą hipoteką błędnie określa się dwa zupełnie różne rozwiązania – odwrócony kredyt hipoteczny oraz rentę dożywotnią.

Odwrócony kredyt hipoteczny został kompleksowo uregulowany w ustawie. Jest to rozwiązanie korzystne dla klienta. Umowę taką można zawrzeć tylko z bankiem, co jest bezpieczne dla klienta, gdyż banki są ściśle nadzorowane. Ustawa daje spadkobiercom możliwość dokonania spłaty wypłaconej kwoty kredytu i zachowania dzięki temu przez nich prawa własności nieruchomości. **Niestety choć ustawa obowiązuje od 15 grudnia 2014 roku, to do tej pory żaden bank nie zdecydował się przygotować takiej oferty dla klientów.**

Dlatego obecnie można skorzystać z drugiego rozwiązania, **renty dożywotniej**, która jest niestety **rozwiązaniem mało bezpiecznym**. Nie ma aktualnie żadnych przepisów, które regulowałyby tego typu działalność. Teoretycznie każdy podmiot prowadzący działalność może zawrzeć umowę z klientem. Często działają one pod nazwą funduszy hipotecznych. Nie ma żadnego nadzoru, a tym bardziej gwarancji

państwa gdyby np. przedsiębiorca upadł. Nieruchomość staje się własnością przedsiębiorcy już w chwili podpisania umowy (a nie dopiero po śmierci klienta), dlatego spadkobiercy klienta nie mają do niej żadnych praw. **Często klientami przedsiębiorców są osoby starsze i mocno schorowane, które w momencie podpisania umowy wyzbywają się swojej własności.**



WZÓR NR 1

Reklamacja z tytułu rękojmi

Miejscowość, data	
Do	
(pełna nazwa i adres siedziby przedsiębiorcy)	
Imię, nazwisko	
Adres konsumenta	
Reklamacja towaru	
Niniejszym zawiadamiam, iż zakupiony przeze mnie w dniu towar jest wadliwy. Wada polega na Wada została stwierdzona w dniu Z uwagi na powyższe, na podstawie ustawy z dnia 23 kwietnia 1964 r. kodeks cywilny żądam:	
☐ wymiany towaru na nowy* (art. 561 § 1) ☐ nieodpłatną naprawę towaru* (art. 561 § 1) ☐ obniżenia ceny towaru o kwotę (słownie:) zł, Proszę o zwrot podanej kwoty na konto/przekazem pocztowym na mój adres* (art. 560 § 1) ☐ odstępuję od umowy i proszę o zwrot ceny towaru na konto* (art. 560 § 1)	
Z poważaniem	
*niepotrzebne skreślić	

źródło: <https://prawakonsumenta.uokik.gov.pl/formularze/>

WZÓR NR 2

Odstąpienie od umowy zawartej na odległość

..... Imię i nazwisko konsumenta(-ów) Adres konsumenta(-ów) Oświadczenie o odstąpieniu od umowy zawartej na odległość lub poza lokalem przedsiębiorstwa Ja/My (*).....niniejszym informuję/informujemy(*) o moim/naszym(*) odstąpieniu od umowy sprzedaży następujących rzeczy(*) umowy dostawy następujących rzeczy(*)umowy o dzieło polegającej na wykonaniu następujących rzeczy/o świadczenie następującej usługi(*)..... Data zawarcia umowy¹/odbioru²(*)..... Podpis konsumenta(-ów) (*) Niepotrzebne skreślić ¹ podać, jeżeli umowa dotyczyła świadczenia usług ² podać, jeżeli umowa dotyczyła zakupu towaru	Miejscowość, data
---	--------------------------

źródło: <https://prawakonsumenta.uokik.gov.pl/formularze/>

Konsumenci Seniorzy narażeni są na wiele nieuczciwych praktyk stosowanych przez nierzetelnych sprzedawców. Poniżej znajdują Państwo najważniejsze wskazówki, jak zachowywać się, aby nie paść ofiarą nieuczciwych przedsiębiorców. **Seniorze:**

1. bądź ostrożny i czujny,
2. czytaj dokładnie przedłożone do podpisu dokumenty,
3. zanim podpiszesz umowę skonsultuj się z najbliższymi lub skorzystaj z fachowej pomocy. Podpisanie dokumentów może oznaczać zawarcie nowej umowy,
4. nie podpisuj umów pod presją, w ciszy i spokoju zapoznaj się z treścią dokumentów,
5. w razie wątpliwości czy faktycznie masz do czynienia ze swoim sprzedawcą lub usługodawcą, skontaktuj się z przedsiębiorcą telefonicznie (np. dzwoniąc do biura obsługi klienta) lub osobiście w lokalu przedsiębiorcy,
6. nie wpuszczaj do domu obcych osób,
7. nie podpisuj dokumentów otrzymanych od nieznanej osoby,
8. podpisując umowę zadbaj o to, aby otrzymać egzemplarz dokumentów dla siebie,
9. w przypadku zakupów poza lokalem przedsiębiorstwa (np. na pokazie) lub na odległość (np. zakupy przez telefon) masz 14 dni na odstąpienie od umowy,
10. jeżeli zakupiony towar lub usługa są niezgodne z umową, możesz złożyć reklamację,
11. jeżeli uczestniczysz w prezentacji towaru (np. materaca, garnków),

to nie musisz go kupować. Nie podejmuj decyzji o zakupie pod wpływem chwili,

12. w razie wątpliwości lub sporu ze sprzedawcą skorzystaj z pomocy instytucji konsumenckich.



