

WIADOMOŚCI KONSUMENCKIE

CZ. I



PORADNIK DLA KONSUMENTÓW Z TERENU POWIATU WROCŁAWSKIEGO



POWIAT WROCŁAWSKI



WIADOMOŚCI KONSUMENCKIE

CZ. I

PORANIK DLA KONSUMENTÓW Z TERENU POWIATU WROCŁAWSKIEGO

Małgorzata Miś

r.pr. Joanna Bojda

Wrocław
sierpień 2021

Poradnik przygotowany przez Stowarzyszenie Euro-Concret w ramach zadania publicznego pn. „*Mam prawa i nie zawaham się ich użyć- wydanie 3 kwartalników oraz szkolenia z zakresu praw konsumenta dla młodzieży z obszaru powiatu wrocławskiego*” finansowanego ze środków budżetu Powiatu Wrocławskiego

grafiki pochodzą ze strony <https://www.freepik.com/>



POWIAT WROCŁAWSKI



Rzeczywistość jest niezmiernie dynamiczna, zwłaszcza w okresie pandemii COVID – 19, a konsumenci narażeni są na różne zagrożenia.

W niniejszym poradniku postanowiliśmy przybliżyć najbardziej aktualne problemy konsumenckie, z którymi borykamy się obecnie lub mierzyliśmy się w niedalekiej przeszłości.

Dodatkowo wyjaśniliśmy gdzie można szukać bezpłatnej pomocy prawnej.

Mamy nadzieję, że nasz poradnik okaże się pomocny mieszkańcom powiatu wrocławskiego.



POWIAT WROCŁAWSKI



SPIS TREŚCI

1. Turystyka w dobie koronawirusa	5
2. Paragony grozy – co zrobić, aby uniknąć przykrej niespodzianki w restauracji	10
3. Prawa konsumenta a siłowniany lockdown	12
4. Dropshipping – jak nie dać się nabrać na azjatyckie zakupy	16
5. Bukietowy ból głowy	19
6. Gdzie szukać pomocy	21



POWIAT WROCŁAWSKI



1.

Turystyka w dobie koronawirusa

Każdy z nas z niecierpliwością czeka na okres beztrudnych wakacji, podczas których wypocznie i zrelaksuje się. Niestety niekiedy nasz urlop marzeń nie przebiega w sposób, jaki sobie zaplanowaliśmy. Na miejscu zastajemy brudny pokój, brakuje udogodnień tak chętnie oferowanych nam przez organizatora turystyki, nie jest możliwe skorzystanie z wycieczek i innych atrakcji. Jak mamy możliwości działania? Jak pandemia koronawirusa wpływa na nasze uprawnienia?

Jeżeli wyjazd wakacyjny nie przebiega zgodnie z umową, złożymy reklamację. W miarę możliwości o stwierdzonych nieprawidłowościach powinniśmy zawiadomić organizatora turystyki jak najszybciej, jeszcze w czasie trwania imprezy turystycznej. Dzięki temu przedsiębiorca ma szansę od razu usunąć nieprawidłowości. Warto, abyśmy takie zawiadomienie złożyli w formie, która pozostawia po sobie ślad – jest to istotne z dowodowego punktu widzenia. Dlatego np. wyślijmy pismo lub maila do organizatora, wręczmy rezydentowi pismo i poprośmy na drugim egzemplarzu o potwierdzenie jego przyjęcia (równolegle wyślijmy pismo organizatorowi).

W zawiadomieniu dokładnie opiszmy na czym polegają uchybienia, jeśli mam taką możliwość, dołączmy zdjęcia potwierdzające nasze zarzuty. Zażądajmy usunięcia uchybień i wyznaczmy przedsiębiorcy na to konkretny, rozsądny termin.

Jeżeli przedsiębiorca nie usunie uchybień w rozsądnym terminie, może my zrobić to sami i zażądać zwrotu poniesionych wydatków. W takiej sytuacji warto, abyśmy zachowali wszystkie rachunki i inne potwierdzenia dokumentujące wysokość tych wydatków.



POWIAT WROCŁAWSKI



Jeżeli organizator turystyki w trakcie trwania imprezy turystycznej nie wykonuje usług, które stanowią istotną część tej imprezy, powinien wykonać odpowiednie świadczenie zastępcze. W takiej sytuacji nie ponosimy dodatkowych kosztów tego świadczenia. Gdy jakość świadczeń zastępczych jest niższa od jakości usługi, jaką pierwotnie miał wykonać przedsiębiorca, powinniśmy otrzymać odpowiednie obniżenie ceny imprezy turystycznej. Jako klienci możemy nie zgodzić się na zaproponowane świadczenie tylko wtedy, gdy nie jest ono porównywalne z tym, co zostało uzgodnione w umowie o udział w imprezie turystycznej, albo jeśli przyznana obniżka ceny jest nieodpowiednia.

Dodatkowo po powrocie z imprezy powinniśmy złożyć reklamację do organizatora wyjazdu. Warto zrobić to jak najszybciej. W reklamacji po raz kolejny opisujemy na czym polegało niewłaściwe wykonanie umowy oraz wysuńmy konkretne żądanie. Dokładna procedura reklamacyjna powinna zostać opisana w treści zawartej przez nas umowy.

Przy formułowaniu naszych żądań wobec organizatora turystyki pomocna może okazać się tzw. Tabela Frankfurcka. Została ona opracowana przez Sąd Krajowy w Niemczech. Choć nie stanowi formalnie obowiązującego przepisu prawa, w praktyce stosuje się ją coraz częściej. Jej zapisy pomagają ustalić o ile procent można obniżyć cenę wyjazdu ze względu na konkretną niedogodność, np. brak klimatyzacji, brudną plażę czy brak widoku na morze.

Niestety przepisy nie wyznaczają żadnego terminu, w jakim przedsiębiorca musi odpowiedzieć na otrzymaną reklamację. W poprzednim stanie prawnym, tj. przed 1.07.2018, przepisy dawały przedsiębiorcy 30 dni na udzielenie odpowiedzi na piśmie, pod rygorem uznania reklamacji za zasadną. Po zmianie przepisów reguła ta przestała obowiązywać i konsumenci zostali de facto pozbawieni silnego narzędzia. Obecnie nie ma



POWIAT WROCŁAWSKI



żadnego terminu na odpowiedź, a milczenie ze strony przedsiębiorcy nie jest w żaden sposób usankcjonowane.

Na dochodzenie naszych roszczeń od przedsiębiorcy mamy aż 3 lata - po tym czasie roszczenia się przedawniają. Dlatego nie powinniśmy czekać do ostatniego momentu z egzekwowaniem swoich praw. Pamiętajmy również, że zdarzeniem, które przerywa bieg przedawnienia nie jest złożenie przez nas reklamacji, a złożenie w sądzie pozwu lub wniosku o zawiązanie do próby ugodowej.

A w jaki sposób pandemia koronawirusa wpłynęła na dochodzenie praw przez turystów?

Bez wątpienia wybuch COVID-19 pokrzyżował plany wyjazdowe milionom ludzi. Zorganizowanie wyjazdu w pierwotnie zaplanowanej formie okazało się niemożliwe w pierwszych miesiącach pandemii. Powstało ogromne zamieszanie i dezorientacja wśród konsumentów oraz przedsiębiorców. Pojawiły się problemy do tej pory niespotykane, jak masowo odwoływane loty, zamykanie obiektów hotelowych i punktów usługowych, wprowadzanie obowiązku wykonywania testów i rejestracji na portalach kraju destynacji, restrykcje i liczne ograniczenia w miejscu pobytu, kwarantanna itp.

Ustawa o imprezach turystycznych i powiązanych usługach turystycznych zawiera przepisy, które dają możliwość bezkosztowego rozwiązania umowy w przypadku pojawienia się nadzwyczajnych okoliczności i siły wyższej. Wybuch epidemii zdecydowanie należy uznać za siłę wyższą. Na tej podstawie wielu konsumentów dochodziło od przedsiębiorców zwrotu pieniędzy w sytuacji, gdy wyjazd obiektywnie nie mógł się odbyć lub klienci rezygnowali z wcześniej wykupionych wycieczek w obawie o swoje zdrowie i życie. Bardzo często organizatorzy turystyki nie chcieli uznać roszczeń klientów i odmawiali spełnienia ich żądań. Niejednokrotnie konsumentom zwracano jedynie część pieniędzy. Przedsiębiorcy argumentowali swoje



POWIAT WROCŁAWSKI



stanowisko zapisami umowy, które w przypadku rezygnacji z umowy przez klienta przewidywały zwrot np. 80% ceny.

Wobec masowego odwoływania wyjazdów, władze państwowe w ramach tarczy antykryzysowej wprowadziły zapisy, które:

1. wydłużały realnie okres na zwrócenie przez przedsiębiorcę pieniędzy konsumentowi – czas ten wydłużono z 14 do aż 194 dni. Jednak zdaniem wielu prawników rozwiązanie takie jest sprzeczne z prawem unijnym – implementowana przez Polskę dyrektywa w sytuacjach nadzwyczajnych (a taką jest epidemia), daje przedsiębiorcy 14 dni na zwrot. W rezultacie m.in. w stosunku do Polski zostało wszczęte postępowanie Komisji Europejskiej.
2. dawały konsumentowi możliwość otrzymania vouchera do realizacji na poczet przyszłych imprez turystycznych w ciągu roku od dnia, w którym miała się odbyć impreza turystyczna. Była to alternatywa dla odstąpienia od umowy. Niestety bardzo wielu przedsiębiorców niewłaściwie stosowało to rozwiązanie i zmuszało klientów do skorzystania z vouchera pod groźbą, że pieniądze za odwołany wyjazd przepadną. A zgodnie z przepisami podróżny musiał wyrazić zgodę na voucher.

Bezkosztowe odstępowanie od umowy bezspornie było zasadne, gdy klienci zostali zaskoczeni faktem wybuchu i przebiegu epidemii. Umowy zawierali w zupełnie innej, „normalnej” rzeczywistości. W wyniku COVID-19 zarezerwowany wcześniej wyjazd miał znacznie różnić od tego, na który konsumenci decydowali się przed czasem pandemii. Nie jest więc to ten sam standard i warunki wyjazdu, za które konsument postanowił zapłacić. W wyniku COVID oraz obowiązujących w różnych państwach środków bezpieczeństwa wyjazd zagraniczny całkowicie zmienił swój kształt.



POWIAT WROCŁAWSKI



Klienci jednak często zapominają, że z inną sytuacją mamy do czynienia, jeśli decydują się na wykupienie wycieczki w czasie, gdy epidemia już wybuchła. Taka decyzja oznacza, że konsument ma świadomość sytuacji związanej z COVID oraz ew. ryzyk (m.in. co do dostępności atrakcji na miejscu i innych restrykcji) w czasie wyjazdu. W takim wypadku nie możemy mówić o wystąpieniu nieuniknionych i nadzwyczajnych okolicznościach, stąd też nie jest ma realnej podstawy, aby na tej podstawie bezkosztowo odstąpić od umowy.

O czym pamiętać, jeśli rozważamy wyjazd w okresie pandemii?

Zanim zdecydujemy się na wyjazd, sprawdźmy ewentualne ostrzeżenia wydane przez Ministerstwo Spraw Zagranicznych. Szczegóły dostępne są na stronie internetowej <https://www.gov.pl/web/dyplomacja/informacje-dla-podrozujacych>.

Zweryfikujmy też jakie restrykcje obowiązują aktualnie w kraju naszej destynacji. Podstawowe informacje znajdują się na platformie internetowej przygotowanej przez Komisję Europejską pod adresem <https://reopen.europa.eu/pl/?fbclid=IwAR0omGTgRf1bjEXPOaMDOZ6Q7A1O4l41EKIJJ102XAf423oVgr-6rggWjyU>

Z kolei informacja o obowiązujących zasadach bezpieczeństwa, jakie panują na lotniskach i w samolocie przygotował Urząd Lotnictwa Cywilnego na stronie <https://ulc.gov.pl/pl/aktualnosci/5066-nowe-zasady-bezpieczenstwa-w-podrozy-samolotem>.



POWIAT WROCŁAWSKI



2

Paragony grozy – co zrobić, aby uniknąć przykrej niespodzianki w restauracji

Wakacje to czas, kiedy po roku ciężkiej pracy chcemy odpocząć i miło spędzić czas. Teraz, kiedy od półtorej roku zmagamy się z pandemią COVID-19, jest to jeszcze bardziej szczególny okres, ponieważ wielu Polaków w zeszłym roku zrezygnowało z jakiegokolwiek wyjazdu – czy to krajowego czy zagranicznego.

Branża turystyczna bardzo ucierpiała w wyniku lockdownu. W roku 2021 ma realną szansę na odrobienie strat finansowych. Biorąc jednak pod uwagę zeszłoroczne zamrożenie gospodarki, a także rosnącą inflację i koszty prowadzenia działalności, koszt urlopu może niemiło zaskoczyć niejedną osobę. Rezerwując nocleg z wyprzedzeniem wiemy na jaki wydatek powinniśmy się przygotować. Niemiła niespodzianka może nas jednak spotkać podczas obiadu np. w restauracji czy w smażalni ryb. Na co zwracać uwagę, aby uniknąć zaskoczenia po otrzymaniu paragonu?

Jako konsumenci powinniśmy być ostrożni i uważni. Zanim zdecydujemy się na złożenie zamówienia powinniśmy dokładnie zapoznać się z cennikiem. Niektóre lokale zamieszczają je na zewnątrz lokalu. Możemy również po wejściu do restauracji poprosić o menu.

Pamiętajmy, że nie obowiązują z góry określone limity cen czy też widełki. Oznacza to, że każdy przedsiębiorca samodzielnie określa swój cennik. Tym bardziej klienci powinni zwracać uwagę na ceny w konkretnym lokalu.



POWIAT WROCŁAWSKI



Konsument ma pełne prawo zweryfikować ceny zanim zajmie miejsce przy stoliku lub złoży zamówienie. Jest to jego prawo, które wprost regulują przepisy ustawy o prawach konsumenta. Nakładają one na przedsiębiorcę szereg obowiązków informacyjnych, które muszą być spełnione najpóźniej w chwili wyrażenia przez konsumenta woli związania się umową z przedsiębiorcą. Dotyczy to m.in. konieczności poinformowania klienta o cenie.

Pełna informacja o rodzaju oferowanych dań, a także ich cenie, daje możliwość porównania różnych ofert np. z kilku lokali i zdecydowania się na najbardziej interesującą i korzystną dla nas opcję. Nikt nie lubi być zaskakiwany, zwłaszcza przy regulowaniu rachunku.

Nie powinniśmy się jednak sugerować jedynie ceną podaną przy nazwie danej potrawy. Często „diabeł tkwi w szczegółach”. Dlatego sprawdzimy jaka jest gramatura porcji oferowanej przez lokal, np. czy otrzymamy 0,33 czy 0,25 l napoju, jak również wagę porcji. Sprawdźmy także cenę jednostkową posiłku, np. koszt za 100 g ryby, do podania której obligują przedsiębiorców przepisy.

Ustawa o informowaniu o cenach towarów i usług wskazuje precyzyjnie, że cena powinna być uwidoczniona w sposób jednoznaczny, niebudzący wątpliwości oraz umożliwiający porównanie cen. Pamiętajmy również o tym, że w przypadku rozbieżności lub wątpliwości co do ceny za oferowany towar lub usługę konsument ma prawo do żądania sprzedaży towaru lub usługi po cenie dla niego najkorzystniejszej.

Po skończonym posiłku sprawdzimy czy potrawy/napoje i ceny wskazane na paragonie są zgodne z przedstawionym nam wcześniej cennikiem/menu. Ponadto zweryfikujemy czy nie została nam doliczona np. opłata serwisowa lub napiwek, o których wcześniej nie zostaliśmy poinformowani. Przedsiębiorca nie może obciążać klientów dodatkowymi opłatami, o których



POWIAT WROCŁAWSKI



nie wspominał przed złożeniem zamówienia (jest to niewywiązanie się ze wcześniej wspomnianego obowiązku informacyjnego).

Pamiętajmy, że złożenie zamówienia w restauracji z prawnego punktu widzenia jest zawarciem umowy. Klient powinien uzyskać rzetelną informację co do produktów oraz ich ceny i na tej podstawie złożyć zamówienie. Z kolei przedsiębiorca zobligowany jest do należytego wykonania usługi, tj. podania zamówionego posiłku i prawidłowego naliczenia ceny. Żadna ze stron nie może samodzielnie zmieniać warunków umowy.

Jeśli ceny nie są prawidłowo uwidaczniane lub sposób ich przedstawienia wprowadza w błąd, możemy zrobić zdjęcie cennika i zgłosić sytuację do Inspekcji Handlowej, która m.in. sprawdza legalność i rzetelność prowadzenia działalności.

Z kolei jeżeli mamy zastrzeżenia co do jakości oferowanych potraw, możemy zgłosić to bezpośrednio do właściwego wojewódzkiego inspektoratu Inspekcji Jakości Handlowej Artykułów Rolno-Spożywczych (IJHARS) lub Głównego Inspektoratu Jakości Handlowej Artykułów Rolno-Spożywczych (GIJHARS).

3

Prawa konsumenta a siłowniany lockdown

W związku z pandemią COVID-19 i wprowadzonym lockdownem szczególnie mocno ucierpiała branża fitness. Przez niemal 7 miesięcy zamknięte były siłownie i kluby fitness. Finalnie w lipcu 2021 roku 150 przedsiębiorców, reprezentujących ponad 500 klubów z branży fitness,



POWIAT WROCŁAWSKI



złożyło w Sądzie Okręgowym w Warszawie pozew zbiorowy przeciwko Skarbowi Państwa.

Nagle zamknięcie siłowni wprowadziło niemałe zamieszanie. Ze swej istoty umowy zawierane przez klientów mają charakter ciągły, a klient płaci przez czas obowiązywania umowy za możliwość korzystania z placówek. Decyzja władz państwowych o zamrożeniu branży realnie pozbawiła klientów możliwości odwiedzania siłowni. Dodatkowo w całym tym zamieszaniu postawa wielu przedsiębiorców i wprowadzane przez nich rozwiązania zaskakiwały konsumentów. Z jakimi problemami mierzą się konsumenci i w jaki sposób można je rozwiązać?

Najczęściej siłownie i kluby fitness mają na sumieniu różnego rodzaju samowolne praktyki:

1. mimo że umowa zawarta z klientem nie daje takiego prawa, karnet zostaje zawieszony na okres lockdownu, a następnie pierwotnie określony czas trwania umowy zostaje wydłużony o czas zawieszenia,
2. konsumentom odmawia się w okresie zawieszenia karnetu uprawnienia do rezygnacji z umowy – klienci słyszą, że mogą złożyć wypowiedzenie dopiero z chwilą wznowienia działalności siłowni,
3. wprowadza się dodatkowy okres wypowiedzenia, co oznacza, że konsument musi dłużej płacić za karnet, mimo, że zawarta umowa przewiduje inne regulacje w tym zakresie.

Trudno nie odnieść wrażenia, że siłownie i kluby fitness nie traktowały okresu lockdownu jako okresu trwania umowy, wychodząc z założenia, że skoro placówki są zamknięte, to umowa ulega automatycznemu zamrożeniu. Takie podejście do sprawy jest jednak sprzeczne z przepisami i w rażący sposób narusza prawa konsumentów.



POWIAT WROCŁAWSKI



O czym powinni pamiętać konsumenci, jeżeli doświadczyli tego rodzaju sytuacji?

Przede wszystkim podstawą jest zawarta umowa i jej treść. To umowa wskazuje przez jak długi okres czasu jesteśmy zobowiązani do regulowania płatności, kiedy zaczyna się i kończy umowa, jakie prawa przysługują konsumentowi i przedsiębiorcy. Elementem niezbędnym każdej umowy jest zgodna wola każdej ze stron. Wyklucza więc to możliwość, aby jednostronnie zmienić warunki kontraktu czy też wprowadzać własne reguły, jeśli umowa jakiejś kwestii nie reguluje.

Odnosząc się do poruszonych wcześniej problemów należałoby zdecydowanie stwierdzić, że:

1. przedsiębiorca nie ma prawa „zawiesić” karnetu, jeżeli umowa nie przewiduje takiego uprawnienia,
2. umowa trwa przez czas wskazany w umowie – nawet epidemia nie powoduje wydłużenia tego okresu,
3. klient w każdym czasie może np. wysłać wypowiedzenie/ rozwiązanie umowy. Takie oświadczenie ze strony konsumenta wywiera skutek z chwilą, gdy dotarło do przedsiębiorcy w taki sposób, że mógł się on zapoznać z tym oświadczeniem.

Warto jednak w tym miejscu zwrócić uwagę, że rozwiązanie umowy zawartej na czas określony przed końcem terminu jej obowiązywania, może wiązać się dla konsumenta w koniecznością zapłaty kary umownej. Dlatego zanim zdecydujemy się na rozwiązanie umowy, dokładnie zweryfikujemy zapisy umowy.

4. Jeżeli wypowiadamy umowę, obowiązuje nas okres wypowiedzenia (np. miesięczny) wskazany w umowie. Przedsiębiorca nie może jednostronnie zmienić tego terminu.



POWIAT WROCŁAWSKI



Epidemia była zaskoczeniem dla wszystkich. Nie sposób było przewidzieć jej wystąpienia ani skutki. Dlatego też wiele umów nie zawierało przepisów, które regulowałyby sytuację wystąpienia tzw. siły wyższej, tj. okoliczności niezależnych od obu stron, które obiektywnie mają wpływ na sposób realizacji umowy.

W takim przypadku bezpośrednio zastosowanie znajdują przepisy kodeksu cywilnego, które wskazują m.in. jak należy postępować, jeśli do niewykonania umowy dochodzi z przyczyn, za które żadna ze stron nie ponosi odpowiedzialności. W dobie pandemii regulacje te stosowane są bardzo często.

Otóż jeżeli jedno ze świadczeń wzajemnych (umożliwienie korzystania z siłowni) stało się całkowicie niemożliwe (zamknięcie z powodu epidemii), strona która miała to świadczenie spełnić, nie może żądać świadczenia wzajemnego (zapłaty), a w wypadku, gdy je już otrzymała, obowiązana jest do zwrotu według przepisów o bezpodstawnym wzbogaceniu.

Niekiedy mamy jednak do czynienia z przypadkiem, gdy świadczenie jednej ze stron stało się niemożliwe tylko częściowo. W takim wypadku strona, której świadczenie stało się w części niemożliwe, traci prawo do odpowiedniej części świadczenia wzajemnego. To oznacza, że przedsiębiorca nie może żądać od konsumenta zapłaty za czas, gdy nie jest możliwe skorzystanie z siłowni. Otrzymanie pieniędzy w takim wypadku oznaczałoby, że przedsiębiorca jest bezpodstawnie wzbogacony.

Słowem podsumowania należałoby stwierdzić, że jeśli obiektywnie nie jest możliwe skorzystanie z siłowni, to konsument nie powinien za ten czas w ogóle płacić, a jeśli już zapłacił, to powinien otrzymać zwrot pieniędzy. Jeżeli przedsiębiorca pobrał nienależnie opłatę, możemy zwrócić się do siłowni z żądaniem zwrotu pieniędzy. Dla celów dowodowych warto kontaktować się z siłownią pisemnie wysyłając list polecony lub też złożyć



POWIAT WROCŁAWSKI



pismo bezpośrednio w lokalu i uzyskać na drugim egzemplarzu pisma potwierdzenie jego otrzymania.

4

Dropshipping – jak nie dać się nabrać na azjatyckie zakupy

Kupując w internecie niejednokrotnie trafiamy na okazje i decydujemy się na zakup skuszeni stosunkowo niską ceną. Czekamy na upragnioną przesyłkę np. miesiąc i przeżywamy rozczarowanie lub zaskoczenie. Otrzymany towar okazuje się być niskiej jakości wyrobem z krajów azjatyckich. Nieraz zdarza się, że zanim odbierzemy przesyłkę, kontaktuje się z nami urząd celno – skarbowy z informacją, że zobligowani jesteśmy do zapłaty cła. Zdezorientowani kontaktujemy się ze sklepem, za pośrednictwem którego dokonaliśmy zakupu. I tu spotyka nas kolejne zdziwienie – w odpowiedzi uzyskujemy informację, że polski przedsiębiorca jest jedynie pośrednikiem, a swoje uwagi powinniśmy kierować do azjatyckiego sprzedawcy....

Niestety okazuje się, że taka praktyka jest stosunkowo często stosowana, a opisany model sprzedaży określany jest mianem dropshippingu. Polega on na tym, że producent lub inny podmiot przesyła towar bezpośrednio do kupującego, ale umowa sprzedaży jest zawierana przez klienta z przedsiębiorcą zajmującym się dropshippingiem.



POWIAT WROCŁAWSKI



Dropshipping jest bardzo często stosowany przy zakupie elektroniki (m.in. telefonów komórkowych) lub odzieży i obuwia z krajów spoza Unii Europejskiej, zwłaszcza z Chin i innych krajów azjatyckich.

Problemami, z jakimi najczęściej spotykają się konsumenci to m.in.:

1. bardzo długi czas dostawy towaru (zazwyczaj 30-60 dni),
2. konieczność poniesienia dodatkowych opłat, które nie były nigdzie wcześniej uwzględnione w cenie (np. cło, podatek),
3. otrzymywanie towaru niekompletnego, uszkodzonego, bez menu w języku polskim, "odnawianego", często nieoryginalnego.

Dodatkowo konsumenci mają problemy w dochodzeniu uprawnień konsumenckich – przedsiębiorcy utrudniają lub uniemożliwiają skorzystanie z ustawowego prawa do odstąpienia od umowy zawartej na odległość lub zareklamowanie towaru na podstawie przepisów o rękojmi.

Często sprzedawcy wyłączają swoją odpowiedzialność za wady towaru i odsyłają klientów z reklamacją do producenta lub hurtownika. W praktyce taka reklamacja jest nie do wyegzekwowania, gdyż wymaga odesłania towaru do przedsiębiorcy zagranicznego, który nie podlega prawu unijnemu.

Polskie przepisy nie znają dropshippingu. Zgodnie z obowiązującymi przepisami można zastosować dwa modele sprzedaży:

1. typowe pośrednictwo – ten wariant bardzo często bezpodstawnie sugerują przedsiębiorcy,
2. klasyczną sprzedaż, z tą tylko różnicą, że wysyłka towaru następuje z innego miejsca.

Część nieuczciwych sprzedawców próbuje unikać swojej odpowiedzialności wobec konsumentów i w regulaminach sprzedaży określa się jako



POWIAT WROCŁAWSKI



"pośrednicy" pomiędzy polskim klientem a azjatyckim hurtownikiem – rzekomym sprzedawcą. **Przedsiębiorcy robią tak, mimo że zgodnie z zamieszczaną przez nich ofertą i treścią umowy, jaką zawierają z klientami, to oni są sprzedawcami wysyłanego sprzętu.**

Gdyby konsument rzeczywiście miał skorzystać z usługi pośrednictwa w zamówieniu konkretnego produktu, musiałby zostać o tym poinformowany już na samym początku zawierania umowy w sposób jasny i rzetelny. Przedsiębiorca (pośrednik) musiałby podać takie informacje dotyczące pośrednictwa jak np. cena usługi czy też zakres jego odpowiedzialności. Jednak przedsiębiorcy całkowicie pomijają informacje dot. warunków świadczenia usługi pośrednictwa.

Natomiast sposób zaprezentowania towarów (ich opis i zdjęcia, wskazanie dokładnych parametrów technicznych sprzętu itp.) potwierdza jedynie, że przedsiębiorca wystawia na sprzedaż konkretną rzecz. Dodatkowo kształt strony internetowej przedsiębiorcy zazwyczaj wygląda jak zwykły sklep internetowy, co dodatkowo utwierdza konsumenta w przekonaniu, że kupuje od polskiego sprzedawcy.

Z racji na to, że konsument nie jest dostatecznie informowany o wszystkich warunkach umowy, można uznać, że to polski, a nie azjatycki, przedsiębiorca jest sprzedawcą, co wiąże się dla niego z określonymi konsekwencjami prawnymi. Przedsiębiorca ten m.in. odpowiada za towar na podstawie rękojmi określonej w kodeksie cywilnym (art. 556 i nast. kodeksu cywilnego), a konsument zawierający umowę np. przez internet może odstąpić od umowy zawartej na odległość na podstawie art. 27 i nast. ustawy o prawach konsumenta.

Biorąc pod uwagę, że problematyka dropshippingu jest skomplikowana na gruncie polskich przepisów, pojawia się wiele wątpliwości prawnych oraz konieczne jest dokładne przeanalizowanie konkretnej sprawy, zdecydowanie



POWIAT WROCŁAWSKI



warto zasięgnąć fachowej pomocy np. rzecznika konsumentów lub organizacji konsumenckiej.

5

Bukietowy ból głowy

Całkiem niedawno obchodziliśmy Dzień Matki i Dzień Ojca. Z tej okazji wielu konsumentów zdecydowało się na zamówienie wybranego przez siebie bukietu kwiatów z opcją dostawy na konkretny dzień (26 maja lub 23 czerwca). Jednak w tym roku wielu klientów spotkało niemałe rozczarowanie – bukiety albo w ogóle nie dochodziły do adresatów albo dochodziły nawet z kilkudniowym opóźnieniem. Nierzadko otrzymane kwiaty w żadnym wypadku nie przypominały zamówionego prezentu. Co zrobić, jeśli znajdziemy się w takiej sytuacji?

Spóźniony bukiet....

Jeżeli zamawiamy kwiaty z konkretnej okazji, oczekujemy że prezent zostanie dostarczony na czas. Składając zamówienie zazwyczaj dokładnie ustalamy z przedsiębiorcą kiedy dokładnie ma dostarczyć bukiet, ponieważ ma to dla nas istotne znaczenie.



POWIAT WROCŁAWSKI



Jeśli zatem we wskazanym terminie kwiaty nie docierają do adresata, oznacza to że umowa nie została przez przedsiębiorcę wykonana. W rezultacie konsument nie ma obowiązku uiszczenia zapłaty. Jeżeli zapłaciliśmy już za bukiet z góry (zazwyczaj tak to się odbywa), możemy żądać zwrotu pieniędzy, ponieważ przedsiębiorca jest bezpodstawnie wzbogacony.

Zgodnie z przepisami kodeksu cywilnego jeżeli w wyniku zwłoki dłużnika (przedsiębiorcy) świadczenie utraciło dla wierzyciela całkowicie lub w przeważającym stopniu znaczenie (a przecież bukiet miał być dostarczony w konkretnym z dnia z konkretnej okazji), wierzyciel (klient) może świadczenia nie przyjąć. Co więcej, konsument może żądać naprawienia szkody wynikłej z niewykonania zobowiązania przez przedsiębiorcę. Szkodą w tym przypadku jest całość uiszczona za bukiet ceny.

Co jednak zrobić z kwiatami, które dotarły do adresata z opóźnieniem? Niewątpliwie przedsiębiorca nie spełnił swojego zobowiązania w umówionym terminie, a kwiaty, które dotarły w innym dniu, nie są kwiatami, które zamówił konsument. Takie świadczenie przedsiębiorcy można ocenić jako niezamówione. Zgodnie z przepisami ustawy o prawach konsumenta spełnienie świadczenia niezamówionego (dostarczenie towaru lub wykonanie usługi) następuje na ryzyko przedsiębiorcy i nie nakłada na konsumenta żadnych zobowiązań. To oznacza, że klient nie ma obowiązku zwracać przedsiębiorcy ani otrzymanych kwiatów ani też ich równowartości.

Niewłaściwy bukiet....

Zdarza się, że klient, który zamówił kwiaty, czuje się mocno rozczarowany, ponieważ wykonany bukiet różni się od bukietu zaprezentowanego przez przedsiębiorcę na stronie internetowej. Tłumaczenia ze strony przedsiębiorców są różne, np. że akurat zabrakło odpowiednich kwiatów w kwaciarni czy też niektóre rodzaje kwiatów charakteryzują się



POWIAT WROCŁAWSKI



sezonowością. Niezależnie od prezentowanej przez przedsiębiorcę argumentacji, umowa została przez niego wykonana niewłaściwie.

W takim wypadku konsument może reklamować otrzymany bukiet na podstawie rękojmi i np. żądać obniżenia ceny lub też dostarczenia bukietu zgodnego z zamówieniem. W ostateczności, jeśli rozbieżność jest istotna, konsument może odstąpić od umowy i żądać zwrotu ceny.

Choć bukiet wydaje się dość specyficznym towarem, zasady reklamacji i dochodzenia praw nie różnią się niczym od innych, bardziej „typowych” sytuacji. Dlatego nie bójmy się o dochodźmy naszych praw.

6

Gdzie szukać pomocy

Pomoc w sprawach ogólnych

Duża część spraw, w jakich konsumenci potrzebują wsparcia, wymaga ogólnej i przekrojowej wiedzy. Istnieje wiele różnych form, w jakich różne podmioty pomagają.

Infolinia Konsumentka:

- porady w sprawach prostych bez analizy dokumentów,
- nr tel.: **801 440 220** oraz **22 290 89 16**, pn. - pt. 8:00 - 18:00

Konsumentkie Centrum E-porad:

- porady w sprawach prostych,
- adres e-mail: **porady@dlakonsumentow.pl**



POWIAT WROCŁAWSKI



Wojewódzkie Inspektoraty Inspekcji Handlowej:

- poradnictwo, mediacje, kontrole u przedsiębiorców,
- adresy dostępne na stronie www.uokik.gov.pl/wiih
- dla mieszkańców powiatu wrocławskiego właściwy jest:

Wojewódzki Inspektorat Inspekcji Handlowej we Wrocławiu
ul. Ofiar Oświęcimskich 15a, 50-059 Wrocław
tel. 71 344 20 38
sekretariat@wiih.wroclaw.pl
<https://wiih.ibip.wroc.pl/public/>

Miejski (powiatowy) rzecznik konsumentów:

- poradnictwo, wystąpienia do przedsiębiorców, pomoc w przygotowaniu pism (też procesowych),
- adresy dostępne na stronie www.uokik.gov.pl/rzeczniczy
- dla mieszkańców powiatu wrocławskiego właściwy jest:

Powiatowy Rzecznik Konsumentów we Wrocławiu
ul. T. Kościuszki 131, 50-440 Wrocław
tel. 71 722 18 89
e-mail: prk-wroclaw@powiatwroclawski.pl

Europejskie Centrum Konsumentkie:

- sprawy **transgraniczne** (sprzedawcy z UE, Norwegii i Islandii),
- strona internetowa: konsument.gov.pl

Pomoc w sprawach specjalistycznych

Niektóre rodzaje spraw, z jakimi zgłaszają się konsumenci, wymagają wiadomości specjalistycznych i wykracza poza zakres spraw ogólnych. W takich sprawach pomocy należy szukać w konkretnych instytucjach.

Rzecznik Finansowy:

POWIAT WROCŁAWSKI



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

Centrum Informacji Konsumentkiej przy Urzędzie Komunikacji Elektronicznej:

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

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**.

Stowarzyszenie Aquila:

- nieodpłatna pomoc na etapie sądowym (gdy konsument chce pozwać przedsiębiorcę lub sam został przez niego pozwany),
- nr tel. **71 74 000 22**,
- adres strony internetowej: **http://prawo-konsumenckie.pl/**

Policja:

- pomoc w przypadku przestępstwa (np. oszustwo, kradzież, podrobienie podpisu),
- nr tel. **112 lub 997**.



POWIAT WROCŁAWSKI

