

BIULETYN K

Nr 1 (23) MAJ 2007

Wydawnictwo Stowarzyszenia Konsumentów Polskich



**Konsumenci
na rynkach
regulowanych**

**Strategia Polityki
Konsumenckiej
na lata
2007-2013**

ORZECZNICTWO:

- ✓ Sprzedaż
konsumencka
- ✓ Prawo
energetyczne
- ✓ Prawo bankowe

spis treści

- 1-3** *Polityka konsumencka*
Strategia Polityki Konsumenckiej na lata 2007-2013
- 4-5** *Nowe przepisy prawne*
Ustawa o ochronie konkurencji i konsumentów
Ustawa o ogólnym bezpieczeństwie produktów
Ustawa – Kodeks postępowania cywilnego oraz niektórych innych ustaw
- 6-7** *Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów*
Nie daj się oskubać - kampania UOKiK
Wygrałeś? Uważaj! - nieuczciwe firmy wysyłkowe
- 8-13** *Konsumenci na rynkach regulowanych – lotnictwo cywilne*
Ocena skutków rozporządzenia Komisji Europejskiej w sprawie praw pasażerów
Inicjatywa ULC w sprawie podawania pełnej ceny biletów lotniczych
Raport UOKiK z kontroli linii lotniczych
Raport Komisji Operatorów Transportu Lotniczego w sprawie zagubionych bagaży
- 14-15** *Konsumenci na rynkach regulowanych – energetyka*
Działalność Rzecznika Odbiorców Paliw i Energii w URE
- 16-17** *Konsumenci na rynkach regulowanych – poczta*
Stanowisko UKE w sprawie pozycji konsumentów na rynku pocztowym w Polsce
Nowe skrzynki pocztowe od 2008 roku – implementacja regulacji UE do Prawa pocztowego
- 18** *Konsumenci na rynkach regulowanych - telekomunikacja*
Rynek telekomunikacyjny w Polsce -- raport Komisji Europejskiej
Centrum Informacji Konsumenckiej
- 19-21** *Orzecznictwo sądów powszechnych*
Prawo energetyczne – proces o ustalenie nielegalnego poboru prądu
- 22-27** *Orzecznictwo Stałego Polubownego Sądu Konsumenckiego*
Sprzedaż konsumencka – zakup nagrywarki DVD
Sprzedaż konsumencka – montaż silnika samochodowego
Sprzedaż konsumencka – usługa pralnicza
- 28-30** *Orzecznictwo Arbitra Bankowego*
Zdolność kredytowa
Nienależyta zmiana wzorca umownego
- 30-31** *Konsument w Europie*
Porady turystyczne ECK
- 32** *Infolinia Konsumencka*
Działalność Infolinii Konsumenckiej 0 800 800 008

Biuletyn wydaje
Stowarzyszenie Konsumentów Polskich
Prezes Grażyna Rokicka
g.rokicka@skp.pl
01-249 Warszawa,
ul. Gizów 6
tel. 0-22 634 0668
fax. 0-22 634 0667
www.skp.pl

redagują:
Sybilla Graczyk
prawnik@skp.pl
Tomasz Odziemczyk
t.odziemczyk@skp.pl



Strategia Polityki Konsumenckiej na lata 2007-2013

W dniu 13 marca 2007 roku Komisja Europejska przyjęła dokument zatytułowany „Strategia polityki konsumenckiej UE na lata 2007-2013 – Wzmocnienie pozycji konsumentów, polepszenie ich dobrobytu oraz zapewnienie ich skutecznej ochrony”. Głównym celem Komisji Europejskiej jest stworzenie do 2013 r. bardziej zintegrowanego i skutecznego rynku wewnętrznego, w szczególności w jego wymiarze detalicznym. Stąd też strategia kładzie nacisk na rozwój rynku wewnętrznego i rolę, jaką europejscy konsumenci mogą odegrać w tym procesie.

Aby osiągnąć ten cel, konsumenci muszą mieć równie wysoki stopień zaufania do produktów, podmiotów handlowych, technologii i metod sprzedaży na wszystkich rynkach detalicznych w UE. Wszystkie rynki muszą być zatem równie konkurencyjne, otwarte i przejrzyste, muszą także odznaczać się wysokim poziomem ochrony. Jednocześnie handlowcy, a w szczególności małe i średnie przedsiębiorstwa muszą mieć możliwość łatwego wprowadzania do obrotu i sprzedaży swoich produktów konsumentom w całej Unii Europejskiej.

Zgodnie ze Strategią, polityka konsumencka UE będzie w najbliższych latach koncentrować się na następujących obszarach:

- a) Lepsze monitorowanie rynków konsumenckich oraz krajowych polityk konsumenckich

Niezbędne są narzędzia umożliwiające monitorowanie rynków pod kątem podstawowych wyników takich, jak bezpieczeństwo, satysfakcja, ceny i skargi, jak również pozwalające na lepsze monitorowanie integracji wewnętrznego

rynku detalicznego i skuteczności krajowych systemów ochrony konsumentów.

Obecnie brakuje statystyk dotyczących konsumentów i popytu. Komisja Europejska będzie się zatem starała upowszechnić podejście zorientowane na konsumentów, prowadzenie statystyk i zbieranie danych we wszystkich powiązanych politykach UE.

W dziedzinie bezpieczeństwa konsumentów, głównymi priorytetami będą, między innymi, system zbierania danych na temat urazów i wypadków związanych z produktami i usługami oraz istniejący wspólny projekt badawczy „EIS-Chem Risks” (Europejski system informacji o zagrożeniach związanych z substancjami chemicznymi uwalnianymi przez produkty konsumpcyjne).

- b) Lepsze uregulowania prawne w dziedzinie ochrony konsumentów

W 2004 roku Komisja Europejska zapoczątkowała przegląd wspólnotowego dorobku prawnego w dziedzinie praw konsumenta, pod kątem uproszczenia i uzupełnienia obowiązujących ram prawnych. Przegląd obejmuje osiem dyrektyw (patrz: ramka) i ma na celu zrównoważenie wysokiego poziomu ochrony praw konsumenta z konkurencyjnością przedsiębiorstw. W ostatecznym rozrachunku zmierza się do sytuacji, w której konsumentom europejskim można będzie powiedzieć: „gdziekolwiek jesteś i skądkolwiek kupujesz na terenie Unii – nie ma to znaczenia: Twoje podstawowe prawa są takie same.”

Przepisy UE są nie dostosowane do cyfrowej rewolucji w gospodarce (np. szybkiego rozwoju technologii telekomunikacyjnych i handlu elektronicznego). Większość z obowiązujących

przepisów unijnych w dziedzinie ochrony konsumentów oparta jest na zasadzie „minimalnej harmonizacji”, która przyznaje państwom członkowskim prawo do uzupełnienia przepisów unijnych bardziej restrykcyjnymi przepisami krajowymi. Podejście takie było jak najbardziej uzasadnione wtedy, gdy prawa konsumentów w poszczególnych państwach członkowskich znacznie się różniły, a elektroniczny handel nie istniał. Rozwój nowych technologii wymaga jednak zmiany podejścia.

Oprócz zróżnicowania przepisów poszczególnych państw członkowskich UE, wynikającego z zasady „minimalnej harmonizacji”, w poszczególnych dyrektywach pozostało wiele nieuregulowanych zagadnień lub też uregulowano je w sposób niejednolity. Różnice zwykle pociągają za sobą dodatkowe koszty dostosowania ponoszone przez przedsiębiorców, w tym koszty uzyskania odpowiednich porad prawnych, zmian danych oraz materiałów reklamowych lub warunków umownych, w przypadku niezgodności zaś – nawet kosztów procesowych. Zagadnienie to jest niejednokrotnie przywoływane przez przedsiębiorców jako jedna z przyczyn, dla których ich działalność nie wykracza poza granice jednego kraju.

W poprzedniej Strategii polityki konsumenckiej na lata 2002-2006 Komisja Europejska przedstawiła nowe podejście oparte na tzw. „pełnej harmonizacji”. Oznacza to, że władze ustawodawcze UE nie powinny, w ramach przyznanego im zakresu kompetencji, pozostawiać miejsca dla uzupełniających przepisów na poziomie krajowym. Możliwe są również warianty pośrednie, oparte na tzw. zasadzie wzajemnego uznawania. W takim przypadku państwa członkowskie zachowałyby możliwość wprowadzenia zaostrzonych regulacji w sferze ochrony praw konsumenta w prawodawstwie krajowym, nie mogąc wszakże narzucać własnych zaostrzonych reguł przedsiębiorcom z siedzibą w innych państwach członkowskich w taki sposób, że pociągałoby to za sobą nieuzasadnione ograniczenia swobody przepływu towarów lub też swobody świadczenia usług.

Wstępne ustalenia Komisji i możliwe działania zostały przedstawione w Zielonej Księdze

w sprawie przeglądu dorobku wspólnotowego w dziedzinie praw konsumenta, przyjętej w dniu 8 lutego 2007 r. Jeżeli dalsze prace potwierdzą wstępne ustalenia Komisja przedstawi wnioski legislacyjne w 2008 r.

c) Lepsze środki egzekwowania prawa i dochodzenia roszczeń

Działania w tym obszarze skoncentrują się na wdrażaniu inicjatyw, które zostały już rozpoczęte, wypełnianiu pozostających luk oraz zapewnianiu koordynacji i spójności.

Między innymi w dalszym ciągu rozwijany będzie system nadzoru rynku i wczesnego ostrzegania RAPEX. Komisja Europejska będzie również kontynuowała współpracę z państwami członkowskimi w celu osiągnięcia terminowej i jednolitej transpozycji dyrektywy w sprawie nieuczciwych praktyk handlowych.

Dyrektywa w sprawie nakazów zaprzestania szkodliwych praktyk¹ ustanowiła wspólną procedurę pozwalającą organom konsumenckim na wstrzymanie niezgodnych z prawem praktyk, które naruszają zbiorowe interesy konsumentów w jakimkolwiek miejscu w UE. W 2007 r. Komisja przedstawi sprawozdanie na temat dyrektywy i rozpocznie proces publicznych konsultacji dotyczących jej wpływu. Komisja przeprowadzi ponadto analizę sytuacji, a także rozważy podjęcie działań w dziedzinie mechanizmów dochodzenia roszczeń zbiorowych konsumentów zarówno w odniesieniu do przepisów ochrony konsumentów, jak i w odniesieniu do naruszeń unijnych przepisów antymonopolowych.

b) Lepsze informowanie i edukowanie konsumentów

Ukończony zostanie cykl kampanii informacyjnych w nowych państwach członkowskich, mający na celu zwiększanie świadomości obywateli na temat praw konsumenckich oraz roli konsumenckich organizacji pozarządowych, Komisja Europejska zwiększy ponadto nakład szkolnego kalendarza „Kalendarz Europejski” i opracuje kolejne wydania poruszające tematykę, którą interesują się młodzi ludzie, np. konsumpcji zgodnej z zasadą zrównoważonego roz-

¹ Dyrektywa 98/27/WE Parlamentu Europejskiego i Rady z dnia 19 maja 1998 r. w sprawie nakazów zaprzestania szkodliwych praktyk w celu ochrony interesów konsumentów, Dz. U. L 166 z 11.6.1998

woju. Jedną z ważniejszych inicjatyw Komisji w tym obszarze jest program edukacji konsumenckiej dla dorosłych Dolceta (www.dolceta.eu). Ponadto przewiduje się opracowanie programu europejskich studiów podyplomowych związanych z tematyką konsumencką.

Przewidywany jest również dalszy rozwój sieci Europejskich Centrów Konsumenckich (ECK) udzielających konsumentom porad związanych z zakupami transgranicznymi.

e) Konsumenci w centrum innych polityk i regulacji UE

Wiele polityk realizowanych w Unii Europejskiej ma bezpośredni wpływ na konsumentów, m. in. polityka w dziedzinie rynku wewnętrznego, przedsiębiorstw, ochrony środowiska, usług

finansowych, transportu, konkurencji, energii i handlu.

Komisja Europejska rozważy zatem, w jaki sposób włączyć politykę konsumencką do pozostałych polityk UE i jak aktywniej zaangażować wszystkie strony, których dotyczy polityka konsumencka w szerokie konsultacje. W każdym departamencie Komisji prowadzącym działalność w dziedzinie mającej istotny związek z interesem konsumentów zostanie wyznaczony tzw. urzędnik łącznikowy ds. konsumentów, którego zadaniem będzie utrzymywanie kontaktów ze wszystkimi zainteresowanymi stronami i zapewnienie, że odpowiedzialni za realizację poszczególnych polityk dysponują wystarczającą ilością danych w celu monitorowania wpływu tych polityk na konsumentów. ■

DYREKTYWY DOTYCZĄCE SFERY PRAW KONSUMENCKICH BĘDĄCE PRZEDMIOTEM PRZEGLĄDU

■ Dyrektywa Rady 85/577/EWG z dnia 20 grudnia 1985 r. w sprawie ochrony konsumentów w odniesieniu do umów zawartych poza lokalem przedsiębiorstwa, Dz. U. L 372 z 31.12.1985,

■ Dyrektywa Rady 90/314/EWG z dnia 13 czerwca 1990 r. w sprawie zorganizowanych podróży, wakacji i wycieczek, Dz. U. L 158 z 23.6.1990,

■ Dyrektywa Rady 93/13/EWG z dnia 5 kwietnia 1993 r. w sprawie nieuczciwych warunków w umowach konsumenckich, Dz. U. L 95 z 21.4.1993,

■ Dyrektywa 94/47/WE Parlamentu Europejskiego i Rady z dnia 26 października 1994 r. w sprawie ochrony nabywców w odniesieniu do niektórych aspektów umów odnoszących się do nabywania praw do korzystania z nieruchomości w systemie podziału czasu, Dz. U. L 280 z 29.10.1994,

■ Dyrektywa 97/7/WE Parlamentu Europejskiego i Rady z dnia 20 maja 1997 r. w sprawie ochrony konsumentów w przypadku umów zawieranych na odległość, Dz. U. L 144 z 4.6.1997,

■ Dyrektywa 98/6/WE Parlamentu Europejskiego i Rady z dnia 16 lutego 1998 r. w sprawie ochrony konsumenta przez podawanie cen produktów oferowanych konsumentom, Dz. U. L 80 z 18.3.1998,

■ Dyrektywa 98/27/WE Parlamentu Europejskiego i Rady z dnia 19 maja 1998 r. w sprawie nakazów zaprzestania szkodliwych praktyk w celu ochrony interesów konsumentów, Dz. U. L 166 z 11.6.1998,

■ Dyrektywa 1999/44/WE Parlamentu Europejskiego i Rady z dnia 25 maja 1999 r. w sprawie niektórych aspektów sprzedaży towarów konsumpcyjnych i związanych z tym gwarancji, Dz. U. L 171 z 7.7.1999

Nowe przepisy prawne

Ustawa o ochronie konkurencji i konsumentów z dnia 16 lutego 2007 roku

W dniu 21 kwietnia 2007 roku weszła w życie ustawa o ochronie konkurencji i konsumentów z dnia 16 lutego 2007 roku (Dz. U. Nr 50 poz. 331).

Z punktu widzenia ochrony konsumentów ustawa wprowadziła między innymi następujące istotne zmiany:

1. mocą art. 40 ust. 5 postanowiono, iż „W powiatach powyżej 100 tys. Mieszkańców i w miastach na prawach powiatu rzecznik konsumentów może wykonywać swoje zadania przy pomocy wyodrębnionego biura.”,
2. stosownie do art. 49 1. postanowiono, że „Postępowanie antymonopolowe w sprawach praktyk ograniczających konkurencję, postępowanie w sprawach praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów oraz w sprawach nakładania kar pieniężnych wszczynają się z urzędu.”,
3. art. 100. 1 ustawy stanowi „Każdy może zgłosić Prezesowi Urzędu na piśmie zawiadomienie dotyczące podejrzenia stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów.”

Ustawa z dnia 12 stycznia 2007 roku o zmianie ustawy o ogólnym bezpieczeństwie produktów

W dniu 30 marca 2007 roku weszła w życie ustawa z dnia 12 stycznia 2007 roku o zmianie ustawy o ogólnym bezpieczeństwie produktów (Dz. U. Nr 35, poz. 215). Nowelizacja wprowadziła możliwość nakładania na przedsiębiorców kar pieniężnych przez Prezesa UOKiK, w wysokości do 100 tys. zł. Przedsiębiorcy będą karani nie tylko za wprowadzenie na rynek niebezpiecznego produktu, ale również za nieudzielenie informacji niezbędnych do stwierdzenia, czy produkt jest bezpieczny lub udzielenie informacji nieprawdziwych lub wprowadzających w błąd.

Ponadto ustawa nakłada na producentów obowiązek tłumaczenia niezbędnych dokumentów na język polski: art. 10 ust. 2 otrzymuje brzmienie: „Producent wprowadzający produkt na rynek polski, w zakresie prowadzonej działalności jest zobowiązany dostarczać konsumentom informacje w języku polskim (...).”

Ustawa z dnia 16 listopada 2006 roku o zmianie ustawy – Kodeks postępowania cywilnego oraz niektórych innych ustaw

W dniu 20 marca 2007 roku weszła w życie ustawa z dnia 16 listopada 2006 roku o zmianie ustawy – Kodeks postępowania cywilnego oraz niektórych innych ustaw (Dz. U. z 2006 roku, Nr 235, poz. 1699). Jej celem było wprowadzenie do procedury cywilnej zmian zmierzających do poprawy szybkości i skuteczności postępowań. Modyfikacje wprowadzone mocą ustawy koncentrowały się głównie na postępowaniu gospodarczym. Najważniejsze przepisy ogólne, które uległy zmianie to:

1) w art. 17:

a) pkt 4 otrzymuje brzmienie:

„4) o prawa majątkowe, w których wartość przedmiotu sporu przewyższa siedemdziesiąt pięć tysięcy złotych, a w postępowaniu w sprawach gospodarczych sto tysięcy złotych, oprócz spraw o alimenty, o naruszenie posiadania i o zniesienie wspólności majątkowej między małżonkami oraz spraw o uzgodnienie treści księgi wieczystej z rzeczywistym stanem prawnym,”

b) po pkt 4¹ dodaje się pkt 4² i 4³ w brzmieniu: „4²) o uchylenie, stwierdzenie nieważności albo o ustalenie nieistnienia uchwał organów osób prawnych lub jednostek organizacyjnych niebędących osobami prawnymi, którym ustawa przyznaje zdolność prawną,

4³) o zapobieganie i zwalczanie nieuczciwej konkurencji.”;

2) art. 108¹ otrzymuje brzmienie:

„Art. 108¹. Jeżeli w toku postępowania sąd nie orzekł o obowiązku poniesienia kosztów sądowych lub orzeczeniem nie objął całej kwoty należnej z tego tytułu, postanowienie w tym przedmiocie wydaje na posiedzeniu niejawnym sąd, przed którym sprawa toczyła się w pierwszej instancji.”;

3) art. 123 otrzymuje brzmienie:

„Art. 123. § 1. Postanowienie o ustanowieniu, odmowie ustanowienia i cofnięciu ustanowienia adwokata lub radcy prawnego oraz o skazaniu na grzywnę i nalożeniu na stronę obowiązku uiszczenia ich wynagrodzenia sąd może wydać na posiedzeniu niejawnym.

§ 2. Postanowienie o ustanowieniu albo odmowie ustanowienia adwokata lub radcy prawnego może wydać także referendarz sądowy.”;

4) po art. 130⁴ dodaje się artykuł 130⁵ w brzmieniu:

„Art. 130⁵. W wypadkach, o których mowa w art. 130-130⁴, zarządzenia może wydać także referendarz sądowy.”;

5) w art. 139 § 3 otrzymuje brzmienie:

„§ 3. Pisma dla osób prawnych, organizacji, osób fizycznych podlegających wpisowi do rejestru albo ewidencji na podstawie odrębnych przepisów – w razie niemożności doręczenia w sposób przewidziany w artykułach poprzedzających z uwagi na nieujawnienie w rejestrze albo w ewidencji zmiany adresu, a w przypadku osób fizycznych miejsca zamieszkania i adresu – pozostawia się w aktach sprawy ze skutkiem doręczenia, chyba że nowe miejsce zamieszkania i adres są sądowi znane.”;

6) w art. 182 § 1 otrzymuje brzmienie:

„§ 1. Sąd umarza postępowanie zawieszono na zgodny wniosek stron lub na wniosek spadkobiercy, jak również z przyczyn wskazanych w art. 177 § 1 pkt 5 i 6, jeżeli wniosek o podjęcie postępowania nie został zgłoszony w ciągu roku od daty postanowienia o zawieszeniu. Ponadto sąd umorzy postępowanie w razie stwierdzenia braku następcy prawnego strony, która utraciła zdolność sądową, a w każdym razie po upływie roku od daty postanowienia o zawieszeniu z tej przyczyny. Sąd także umorzy postępowanie w razie śmierci strony po upływie lat pięciu od daty postanowienia o zawieszeniu postępowania z tej przyczyny.”;

7) art. 202 otrzymuje brzmienie:

„Art. 202. Niewłaściwość sądu dającą się usunąć za pomocą umowy stron sąd bierze pod rozwagę tylko na zarzut pozwanego, zgłoszony i należyście uzasadniony przed wdaniem się w spór co do istoty sprawy. Sąd nie bada z urzędu tej niewłaściwości również przed doręczeniem pozwu. Jeżeli przepis szczególny nie stanowi inaczej, okoliczności, które uzasadniają odrzucenie pozwu, jak również niewłaściwy tryb postępowania, brak należytego umocowania pełnomocnika, brak zdolności procesowej pozwanego, brak w składzie jego organów lub niedziałanie jego przedstawiciela ustawowego sąd bierze pod rozwagę z urzędu w każdym stanie sprawy.”;

8) w art. 214 dotychczasową treść oznacza się jako § 1 i dodaje się § 2 i 3 w brzmieniu:

„§ 2. Sąd może skazać na grzywnę stronę, jeżeli powołała się w złej wierze na nieprawdziwe okoliczności, które skutkowały odroczeniem rozprawy.

§ 3. Jeżeli nieprawdziwe okoliczności, które skutkowały odroczeniem rozprawy, zostały powołane w złej wierze przez pełnomocnika strony, sąd może go skazać na grzywnę.”;

9) w art. 364 dotychczasową treść oznacza się jako § 1 i dodaje się § 2 w brzmieniu:

„§ 2. Postanowienia w sprawie, o której mowa w § 1, może wydać także referendarz sądowy.”;

10) w art. 394 w § 1:

a) po pkt 4¹ dodaje się pkt 4² w brzmieniu:
„4²) stwierdzenie prawomocności orzeczenia,”;

b) pkt 5 otrzymuje brzmienie:

„5) skazanie świadka, biegłego, strony, jej pełnomocnika oraz osoby trzeciej na grzywnę, zarządzenie przymusowego sprowadzenia i aresztowania świadka oraz odmowa zwolnienia świadka i biegłego od grzywny i świadka od przymusowego sprowadzenia,”;

11) w art. 398²² § 1 i 2 otrzymują brzmienie:

„§ 1. Na orzeczenie referendarza sądowego, co do istoty sprawy, orzeczenie kończące postępowanie, orzeczenia, o których mowa w art. 394 § 1 pkt 1, 2, 4², 5, 6, 7, 8 i 9, a także orzeczenie co do nadania klauzuli wykonalności, przysługuje skarga, chyba że przepis szczególny stanowi inaczej. Skargę rozpoznaje sąd, w którym wydano zaskarżone orzeczenie.

§ 2. W razie wniesienia skargi orzeczenie referendarza sądowego traci moc, z wyjątkiem orzeczenia co do nadania klauzuli wykonalności.”;

12) w art. 497¹ dodaje się § 3 w brzmieniu:

„§ 3. Zarządzenia może wydać także referendarz sądowy.”;

13) w art. 505¹⁴ uchyla się § 2;

14) w art. 781:

a) po § 1 dodaje się § 1¹ w brzmieniu:

„§ 1¹. Tytułom egzekucyjnym, o których mowa w art. 777 § 1 pkt 1, 1¹, 3-6 i § 3, klauzulę wykonalności może nadać także referendarz sądowy, z wyłączeniem przypadków wymienionych w art. 778¹, 787¹, 787¹, 788, 789.”;

b) uchyla się § 3 i 3¹.

Ustawa mocą art. 4. wprowadza przepisy przejściowe. Stosownie do zasady wskazanej w ust. 1. art. 4 „W sprawach wszczętych przed dniem wejścia w życie ustawy stosuje się, do czasu zakończenia postępowania w danej instancji, przepisy dotychczasowe, chyba że przepisy poniższe stanowią inaczej.”. Pozostałe przepisy tego artykułu wprowadzają wyjątki, m. in. ust. 2 stanowi, że „Przepisy art. 108¹, art. 123 § 2, art. 364, art. 394, art. 398²² § 1 i 2, (...), art. 497¹, art. 509¹, art. 781, art. 795¹ ustawy, o której mowa w art. 1, w brzmieniu nadanym niniejszą ustawą stosuje się z dniem wejścia w życie ustawy.”.

Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów



NIE DAJ SIĘ OSKUBAĆ

Na początku kwietnia, z inicjatywy UOKiK, przeprowadzono ogólnopolską kampanię promującą rzeczników konsumentów. 1400 billboardów z hasłem **Nie daj się oskubać** można było zobaczyć w największych miastach, przy trasach wjazdowych i wyjazdowych, centrach handlowych oraz w okolicach szkół i uczelni. Kolejna kampania UOKiK przypominała słabszym uczestnikom rynku, że w sporze z nieuczciwym przedsiębiorcą nie są sami.

Jak wynika z badań społecznych wiedza na temat instytucji rzecznika wzrasta. **Nadal jednak jest niewielka – jedynie 9 proc. ankietowanych (TNS OBOP na zlecenie UOKiK, 2007) wie o działalności rzeczników konsumentów.**

Z analiz prowadzonych przez UOKiK wynika, że rocznie rzecznicy średnio 30 tys. razy występują do przedsiębiorców oraz udzielają blisko 175 tys. porad i informacji. Jednocześnie kierują setki powództw na rzecz słabszych uczestników rynku. Niemal połowa spraw, które swój finał znalazły w sądzie dotyczy reklamacji i gwarancji towarów. Znaczną część stanowią powództwa związane z niewykonaniem lub nienależytym wykonaniem usługi.

WYGRAŁEŚ? – UWAGA!

Rosyłając do konsumentów listy sugerujące przyznanie im nagrody, nieuczciwe firmy wysyłkowe łamią prawo. Poszkodowanych praktykami może być kilkadziesiąt tysięcy osób w Polsce. Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów przestrzega przed praktykami oszustów i apeluje o dokładną analizę wszystkich otrzymywanych dokumentów.

Integra Direct Corp, D2M, Millet Holdings, Caesar, Associated Initiates, Montecarlo, Tymerk, Luxor Omega – to niektórzy z nadawców

listów, przed którymi UOKiK przestrzega. Coraz więcej konsumentów otrzymuje przesyłki sugerujące wygraną. Do Urzędu miesięcznie trafia kilkanaście skarg dotyczących nieuczciwych firm wysyłkowych. Mimo coraz nowszych form graficznych mechanizm praktyk zawsze jest identyczny.

Spółki przesyłają konsumentom materiały promocyjne sprawiające wrażenie oficjalnych pism, w których obiecują otrzymanie wysokich nagród. Wrażenie wiarygodnych dokumentów mogą wywołać stwierdzenia typu „Oficjalne potwierdzenie zdobycia nagrody”, „Pismo administracyjne do wielkich zwycięzców”. Dodatkowo listy opatrzone są pieczętami „Wydziału nagród i wygranych” lub „Poufna dokumentacja”. Ponadto nadawcy pism używają zwrotów mających dać pewność, że jedynie adresat zdobył wartościową nagrodę rzeczową lub pieniężną. Niejednokrotnie z korespondencji wynika, że wygrywa „Jedyny Wielki Zwycięzca”, a przesyłka zawiera „Osobisty numer super-nagrody”.

Nieuczciwi przedsiębiorcy gwarantują wysokie nagrody pieniężne bądź inne formy wsparcia finansowego – „dotacje”, „dofinansowanie”, „pomoc” w postaci czeku bankowego. Adresaci informowani są również o wygraniu rzeczy – samochodu, wycieczki, kompletu mebli, zestawu AGD lub RTV, a także talizmanów. Warunkiem uzyskania nagrody jest wykonanie kosztownych połączeń z numerami rozpoczynającymi się od 0-701, 0-400, zakup znaczków o określonym nominale bądź wypełnienie przelewu opiewającego na konkretną kwotę. Opłaty te nadawca najczęściej uzasadnia koniecznością pokrycia przez niego kosztów związanych z przyznaniem i dostarczeniem przesyłki.

Z analizy zgromadzonych dotychczas przez UOKiK informacji w analogicznych sprawach wynika, że **osoby, które dokonały wymaganych czynności np. zadzwoniły pod wskazany numer telefonu, nie otrzymały obiecanej wygranej, ewentualnie przesłano im bezwartościowy gadżet.** Zdaniem UOKiK taki sposób prowadzenia działalności narusza zbiorowe interesy konsumentów. Działania nieuczciwych firm wysyłkowych wprowadzają bowiem konsumentów w błąd, przede wszystkim co do rzeczywistego charakteru przesyłki oraz tożsamości nadawcy. Ponadto są oszustwem i zgodnie z kodeksem karnym stanowią przestępstwo, dlatego o każdym zgłasza-

nym do Urzędu przypadku zawiadamiane są organy ścigania.

Zgodnie z prawem przedsiębiorcy mają obowiązek informowania o pełnej nazwie firmy oraz jej siedzibie. Podanie jedynie adresu skrytki pocztowej – a tak najczęściej działają oszuści – stanowi naruszenie ustawy o ochronie danych osobowych. Ponadto, otrzymując od nieznaney firmy dokumenty informujące o wygranych nagrodach, konsument ma prawo żądać zaprzestania wykorzystywania jego danych osobowych, a także złożyć sprzeciw wobec ich przetwarzania. **Jeśli nielegalny proceder trwa nadal, można wnieść skargę do Generalnego Inspektora Ochrony Danych Osobowych.**

Najszerze kompetencje w zakresie przeciwdziałania takim oszukańczym praktykom posiadają właśnie organy ścigania. Jednocześnie niezbędne jest zwiększanie świadomości słabszych uczestników rynku, którzy najczęściej padają ofiarą oszustów – to należy do zadań instytucji chroniących konsumentów. Zgodnie z prawem UOKiK może wydać decyzję nakazującą zaniechania stosowania nieuczciwej praktyki, a od 21 kwietnia (czyli wejścia w życie nowej ustawy antymonopolowej) również nałożyć karę do 10 proc. ubiegłorocznego przychodu przedsiębiorcy.

Zasadniczym problemem w przeciwdziałaniu nieuczciwym firmom wysyłkowym jest to, że najczęściej są to podmioty zagraniczne mające swoją siedzibę poza terytorium Unii Europejskiej (m. in. w USA, Ameryce Środkowej), co utrudnia podjęcie wobec nich skutecznych działań. W Polsce działają jedynie podwykonawcy, którzy na zlecenie zagranicznych podmiotów drukują pisma, adresują je oraz rozsyłają.

Oszukańcze loterie i iluzoryczne nagrody to problem, który dotyczy konsumentów na całym świecie. **Skala strat, jakie ponoszą ofiary fałszywych loterii jest bardzo duża. Potwierdzeniem tego może być fakt, że tylko konsumenci ze Stanów Zjednoczonych tracą w ten sposób miliardy dolarów rocznie.** Polska w tym roku przewodniczy pracom Międzynarodowej Sieci Ochrony Konsumentów (ICPEN). Jak wynika z doświadczeń państw członkowskich ICPEN, zjawisko to stało się poważnym problemem transgranicznym – oszuści organizują swoją działalność w Holandii, Hiszpanii, Wielkiej Brytanii czy Kanadzie, natomiast ukierunkowują ją na kon-

sumentów z innych państw europejskich. Wykrywalność osób organizujących oszukańczą działalność jest wciąż niewystarczająca. Przechwycenie przesyłki w jednym kraju nie daje pewności, że nie dotrze ona do kolejnego. Dlatego szczególnie istotną rolę odgrywają tu wszelkie sygnały od osób poszkodowanych lub mających styczność z fałszywymi wysyłkami.

W walce z oszustami ważne jest również podnoszenie świadomości konsumentów. Służą temu m. in. takie inicjatywy jak *Fraud Prevention Month* (Miesiąc Zapobiegania Oszustwom), w ramach którego uczestnicy ICPEN, w tym Polska wymieniają się doświadczeniami zdobytymi w zakresie zwalczania fałszywych loterii oraz edukowania konsumentów.

Urząd przypomina, by zwracać szczególną uwagę na niezamówioną korespondencję. Konsument, którzy ją otrzymali przede wszystkim nie powinni podejmować działań, których wykonanie sugeruje pismo – w żadnym wypadku nie należy wpłacać pieniędzy. Warto skontaktować się z rzecznikiem konsumentów lub inną instytucją chroniącą słabszych uczestników rynku lub powiadomić organy ścigania. Odbiorcy nieuczciwej korespondencji, którzy odesłali pieniądze i nie otrzymali nagrody powinni jak najszybciej zgłosić doniesienie o popełnieniu przestępstwa na policję.

Już niedługo konsumenci będą mogli skuteczniej walczyć z nieuczciwymi przedsiębiorcami. Trwają prace nad ustawą o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym, która z mocy prawa zakazuje takiej działalności. Konsument powołując się na przepisy ustawy będzie mógł wystąpić do sądu z żądaniem zaniechania niedozwolonej praktyki, usunięcia skutków takiej działalności a także naprawienia wyrządzonej szkody. Ponadto to przedsiębiorca będzie musiał udowodnić, że stosowana przez niego praktyka nie jest niezgodna z prawem. ■

Dodatkowe informacje:

Małgorzata Cieloch,
Rzecznik prasowy UOKiK
Pl. Powstańców Warszawy 1,
00-950 Warszawa
tel. (22) 827 28 92, 55 60 106, 55 60 314
fax (22) 826 11 86
e-mail: mcieloch@uokik.gov.pl

Konsumenci na rynkach regulowanych - lotnictwo cywilne

OCENA SKUTKÓW ROZPORZĄDZENIA KOMISJI EUROPEJSKIEJ W SPRAWIE PRAW PASAŻERÓW LOTNICZYCH

Komisja daje liniom lotniczym i państwom członkowskim sześć miesięcy na usprawnienie regulacji w dziedzinie praw pasażerów

Na początku kwietnia 2007 roku Komisja Europejska przedstawiła sprawozdanie zawierające ocenę stosowania i skutków rozporządzenia w sprawie praw pasażerów lotniczych.¹ Mimo że w ciągu dwóch lat, jakie upłynęły od jego wprowadzenia, poczyniono pewne postępy, nadal konieczne są działania, które zagwarantują bardziej spójne stosowanie obowiązujących przepisów przez linie lotnicze i skuteczniejsze ich egzekwowanie przez państwa członkowskie.

„Nie ulega wątpliwości, że obecnie pasażerowie lotniczy korzystają z lepszej ochrony, jednak musimy sprawić, by linie lotnicze i państwa członkowskie w pełni wywiązywały się ze swoich zobowiązań”, powiedział wiceprzewodniczący Komisji Europejskiej Jacques Barrot odpowiedzialny za sprawy transportu. *„Komisja daje im sześć miesięcy na usprawnienie regulacji dotyczących praw pasażerów lotniczych i udzieli im pełnego wsparcia w działaniach podejmowanych w tym celu.”*

Wprawdzie pasażerowie pozostawieni na lotniskach mają obecnie określone prawa, jednak nadal znajdują się na słabszej pozycji w stosunku do linii lotniczych. Przykładowo, w przypadku zakłóceń lotów linie lotnicze często nie informują pasażerów o ich prawach, mimo że rozporządzenie nakłada na nie taki obowiązek, tak by pasażerowie mogli skorzystać z przysługujących im praw. Zdaniem Komisji konieczne jest zatem podjęcie dalszych starań w następujących obszarach: lepsze egzekwowanie rozporządzenia, jednoznaczna interpretacja niektórych jego aspektów, wprowadzenie jasnego rozróżnienia między opóźnionymi i odwołanymi lotami, ponieważ w tych dwóch sytuacjach pasażerom przysługują inne prawa, oraz zwiększenie roli krajowych organów wykonawczych nadzorujących stosowanie wspólnych zasad.

W ciągu najbliższych sześciu miesięcy Komisja zintensyfikuje współpracę z krajowymi organami wykonawczymi i liniami lotniczymi w celu poprawy sytuacji. Jeśli wyniki tej współpracy nadal będą niezadowalające, Komisja rozpocznie postępowania w sprawie naruszenia przepisów przeciwko państwom członkowskim. Jeśli pomimo podjęcia tych działań

¹ Rozporządzenie (WE) nr 261/2004 Parlamentu Europejskiego i Rady z dnia 11 lutego 2004 r. ustanawiające wspólne zasady odszkodowania i pomocy dla pasażerów w przypadku odmowy przyjęcia na pokład albo odwołania lub dużego opóźnienia lotów, uchylające rozporządzenie (EWG) nr 295/91.

nadal nie uda się osiągnąć zadowalających wyników, Komisja może rozważyć wprowadzenie zmian do rozporządzenia.



URZĄD LOTNICTWA CYWILNEGO

INICJATYWA ULC W SPRAWIE PODAWANIA PEŁNEJ CENY BILETÓW LOTNICZYCH

Urząd Lotnictwa Cywilnego proponuje nowelizację rozporządzenia Ministra Infrastruktury z dnia 14 października 2003 r. w sprawie taryf przewozu lotniczego (Dz. U. z 2004 r. Nr 232, poz. 2334) w celu zobowiązania przewoźników lotniczych do podawania do wiadomości publicznej ostatecznej ceny biletów lotniczych.

Wszyscy przewoźnicy lotniczy poza standardową (podstawową) opłatą za przewóz lotniczy, pobierają również od pasażerów szereg dopłat i podatków zaliczanych do taryfy podstawowej (między innymi opłata lotniskowa, tzw. stała opłata pasażera, opłata paliwowa, opłaty pobierane w zależności od formy zamówienia biletu. Z drugiej strony wysokość ceny przewozu, jaką przewoźnik podaje do publicznej wiadomości (głównie w swoich ofertach reklamowych) często znacznie różni się od tej faktycznie pobieranej za usługę lotniczą. Szczególnie dotyczy to umieszczania w materiałach reklamowych informacji o przewozach lotniczych np. za 1 zł, wskazując jedynie, że podana cena nie zawiera tzw. opłat lotniskowych i podatków, które w konsekwencji znacznie podnoszą cenę biletu.

ULC proponuje zatem zmianę obowiązującego rozporządzenia poprzez dodanie następującego paragrafu:

„§ 4.1. Przewoźnicy lotniczy obowiązani są udostępniać informacje o taryfach przewozu lotniczego i stawkach za przewóz towarów, z uwzględnieniem w podawanej do publicznej wiadomości taryfie lub stawce, wszystkich dodatkowych opłat i podatków, które musi ponieść pasażer albo nadawca towaru dokonując zakupu lotniczego dokumentu przewozowego.

2. Przewoźnicy lotniczy obowiązani są udostępniać informacje o wszystkich podanych do publicznej wiadomości taryfach przewozu lotniczego i stawkach za przewóz towarów oraz warunkach ich stosowania, w szczególności we wszystkich miejscach rezerwacji i wystawiania lotniczych dokumentów przewozowych, a także przy prowadzeniu przez przewoźników lotniczych działalności reklamowej.”

Projekt nowelizacji znajduje się na stronie internetowej Urzędu Lotnictwa Cywilnego www.ulc.gov.pl, w zakładce „Prawo”.

RAPORT UOKiK Z KONTROLI LINII LOTNICZYCH

W ramach monitoringu poszczególnych sektorów rynku z udziałem konsumentów Departament Polityki Konsumenckiej Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów (UOKiK) przeprowadził kontrolę usług przewozu lotniczego w zakresie przestrzegania praw konsumentów. UOKiK dokonał kontroli szesnastu przewoźników posiadających największy udział w rynku przewozów pasażerskich w Polsce.

Kontrola miała na celu ustalenie, czy w związku z usługami świadczonymi przez przewoźników lotniczych nie wystąpiły nieprawidłowości w zakresie naruszania obowiązku udzielania konsumentom rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji, nieuczciwej lub wprowadzającej w błąd reklamy i innych czynów nieuczciwej konkurencji godzących w zbiorowe interesy konsumentów oraz czy we wzorcach umownych przewoźników lotniczych znajdują się niedozwolone postanowienia umowne.

W tym ostatnim przypadku, UOKiK stwierdził występowanie postanowień **mogących nosić cechy klauzul abuzywnych** we wzorcach umów wszystkich skontrolowanych przewoźników. Wśród nieprawidłowości zakwestionowanych przez UOKiK można zaobserwować naruszenia powtarzające się u większości przewoźników. Można postawić tezę, iż część z ww. uchybień nie ma charakteru zamierzonego i jest wynikiem nieprecyzyjnego przetłumaczenia postanowień umownych na język polski albo nieprzystosowania tych postanowień do zmian w zakresie obowiązującego stanu prawnego.

Wykryte nieprawidłowości mają charakter przykładowy. Można je podzielić na następujące grupy:

Postanowienia wyłączające lub ograniczające odpowiedzialność przewoźnika za szkody na osobie

Przykład 1. Scandinavian Airlines System (SAS); postanowienia podobne: Królewskie Linie Lotnicze KLM S. A., Deutsche Lufthansa S. A., Wizz Air Hungary Legikozlekedesi Kft

W przypadku śmierci lub obrażeń Pasażera, Przewoźnik nie ponosi odpowiedzialności z tytułu szkód, których wartość przekracza 100 000 SDR na każdego Pasażera, jeżeli Przewoźnik udowodni, że szkoda ta nie powstała w wyniku zaniedbania lub innego umyślnego działania czy zaniechania ze strony Przewoźnika lub jego pracowników czy pośredników; lub szkoda ta powstała tylko i wyłącznie wskutek zaniedbania lub umyślnego działania lub zaniechania ze strony osób trzecich.

Uzasadnienie

Zgodnie z art. 21 ust 2 pkt a Konwencji o ujednoczeniu niektórych zasad dotyczących międzynarodowego przewozu lotniczego (Konwencja montrealaska) przewoźnik nie ponosi odpowiedzialności za szkody ponad 100 000 SDR, jeśli udowodni, że szkoda nie została spowodowana niedbalstwem lub jego innym bezprawnym działaniem lub zaniechaniem. Pojęcie działania lub zaniechania bezprawnego jest szersze niż pojęcie działania lub zaniechania umyślnego. Przewoźnik mógłby więc zwolnić się od przedmiotowej odpowiedzialności dowodząc np. że szkoda spowodowana była co prawda działaniem bezprawnym, ale nie umyślnym.

Przykład 2. Nowy Przewoźnik Sp. z o. o. (Centralwings), postanowienia podobne: Air France S. A.

Przewoźnik nie odpowiada za ewentualne zranienie, zachorowanie lub inny uszczerbek na zdrowiu, ze śmiercią pasażera łącznie, a także za uszkodzenia bagażu, który Pasażer ma przy sobie, powstałe w wyniku przewozu, w przypadku gdy Pasażerowi ze względu na jego stan fizyczny, umysłowy lub wiek, grozi podczas lotu niebezpieczeństwo powstania uszczerbku na zdrowiu lub wystąpienia innej szkody.

Uzasadnienie

Postanowienie powyższe wyłącza odpowiedzialność przewoźnika z tytułu szkód na osobie lub szkód w bagażu nawet w przypadkach, gdy nie ma związku przyczynowo – skutkowego pomiędzy szkodą a stanem fizycznym, umysłowym lub wiekiem pasażera. Jeśli nawet predyspozycje psychofizyczne pasażera powodują wzrost ryzyka powstania uszczerbku na zdrowiu lub innej szkody, to nie można wykluczyć, że szkoda taka może powstać także z innych przyczyn, niezależnych od jego stanu psychicznego lub fizycznego np. nieumyślne uszkodzenie ciała pasażera spowodowane przez personel pokładowy.

Przykład 3. Air France S. A.

Wysokość kwoty za Szkodę podlegającą odszkodowaniu: (...) w ramach niniejszych postanowień Przewoźnik wypłaca Pasażerowi odszkodowanie tylko do uzyskanych przez niego kwot, zgodnie z systemem socjalnym, pod który podlega, i jedynie w przypadku Szkód podlegających odszkodowaniu.

Uzasadnienie

Postanowienie może ograniczać odpowiedzialność przewoźnika z tytułu szkód na osobie. Przewoźnik nie może z góry ustalać górnej granicy wypłacanych odszkodowań za szkody na osobie. Konwencja montrealaska nie przewiduje bowiem takiego ograniczenia.

Postanowienia wyłączające lub ograniczające odpowiedzialność przewoźnika za niewykonanie lub nienależyte wykonanie umowy

Przykład 1. Polskie Linie Lotnicze LOT S. A.

Przewoźnik odpowiada za niedotrzymanie umowy, niedbalstwo lub z innego tytułu w związku ze szkodą spowodowaną błędami lub pominięciami w rozkładach lotu lub w innych publikacjach o rozkładach, jak również w danych przekazanych przez pracowników, agentów i przedstawicieli przewoźnika o dniach i czasie przylotów i/lub odlotów oraz o wykonywaniu jakiegokolwiek lotu – ale tylko w przypadkach działania lub zaniechania przewoźnika z zamiarem spowodowania szkody lub lekkoomyślnie i ze świadomości prawdopodobieństwa powstania szkody.

Uzasadnienie

Odpowiedzialność przewoźnika za niewykonanie lub nienależyte wykonanie umowy ma charakter kontraktowy i powstaje niezależnie od tego, czy jego działaniu można przypisać winę. Przewoźnik tymczasem zastrzega, że w okolicznościach wymienionych w postanowieniu będzie odpowiadał tylko za działania zawinione („z zamiarem spowodowania szkody”, „ze świadomością prawdopodobieństwa powstania szkody”).

Przykład 2. Nowy Przewoźnik Sp. z o. o. (Centralwings)

Przewoźnik nie ponosi odpowiedzialności za straty, szkody lub inne wydatki powstałe w związku z odbiorem bagażu przez osobę nieuprawnioną.

Uzasadnienie

Przewoźnik, zobowiązując się do przewozu bagażu pasażera, działa jako przechowawca w rozumieniu art. 835–845 kodeksu cywilnego (k. c.). Obowiązek przechowywania rzeczy może być bowiem nie tylko następstwem zawarcia umowy przechowania *sensu stricto*, ale może wynikać także z innych umów, w szczególności umów o świadczenie usług, których kontrahent – choćby przejściowo przejmuje cudzą rzecz w swoje władztwo z jednoczesnym zobowiązaniem do jej zwrotu w stanie niepogorszonym (w tym przypadku umowy przewozu). Zgodnie z art. 835 k. c. istotą przechowania jest obciążający przechowawcę obowiązek pieczy nad rzeczą tj. czuwania i strzeżenia jej przed utratą lub jakąkolwiek szkodą. W opisywanym przypadku wskazane obowiązki ciążyą na przewoźniku, który w ramach prowadzonej działalności przechowuje rzeczy oddane mu przez pasażerów.

Przykład 3. Nowy Przewoźnik Sp. z o. o. (Centralwings), postanowienia podobne: Królewskie Linie Lotnicze KLM S. A.

Przewoźnik może zwolnić się od odpowiedzialności wobec Pasażera za utratę lub uszkodzenie bagażu po-

przez wykazanie, że nie ponosi on winy za powstanie szkody.

Uzasadnienie

Zgodnie z art. 17 ust. 2 Konwencji montrealskiej przewoźnik nie ponosi odpowiedzialności za szkodę wynikłą w razie zniszczenia, utraty lub uszkodzenia przyjętego bagażu tylko wówczas i tylko w takim zakresie, w jakim szkoda powstała w wyniku wrodzonego defektu, jakości lub wady bagażu. W przypadku bagażu nieprzyjętego przewoźnik odpowiada, jeśli szkoda wynikła z jego błędu lub błędu jego pracowników lub agentów. Odpowiedzialność przewoźnika za bagaż przyjęty (rejestrowany, odprawiony) nie jest więc odpowiedzialnością opartą na zasadzie winy. Potwierdza to Załącznik do rozporządzenia (WE) nr 889/2002 Parlamentu Europejskiego i Rady z dnia 13 maja 2002 r. zmieniającego rozporządzenie Rady (WE) nr 2027/97 w sprawie odpowiedzialności przewoźnika lotniczego z tytułu wypadków lotniczych, który stanowi, że: „Przewoźnik lotniczy jest odpowiedzialny za zniszczenie, utratę lub uszkodzenie bagażu do wysokości 1.000 SDR (...). W przypadku bagażu odprawionego przewoźnik jest odpowiedzialny, nawet jeżeli nie zawinił, z wyjątkiem sytuacji, kiedy nadany bagaż był wadliwy.”

Przykład 4. SkyEurope Airlines a. s. S.A., postanowienia podobne: Wizz Air Hungary Legikozlekedesi Kft, Scandinavian Airlines System (SAS)

Przewoźnik nie ponosi odpowiedzialności za uszkodzenie bagażu spowodowane wskutek uszkodzenia sterczących lub wysuwanych części bagażu (kółka, rączki, pasy, uchwyty itp.).

Uzasadnienie

Postanowienie powyższe wyłącza odpowiedzialność przewoźnika za przedmiotowe szkody w każdym wypadku, tzn. niezależnie od okoliczności w jakich szkoda powstała (np. w skutek umyślnego działania przewoźnika). Należy zaznaczyć, iż zgodnie z art. 17 Konwencji montrealskiej przewoźnik nie będzie ponosił odpowiedzialności za bagaż tylko wówczas i w takim zakresie w jakim szkoda wynikła z wrodzonego defektu, jakości lub wady bagażu. Art. 20 tej konwencji stanowi zaś, że przewoźnik może uwolnić się od odpowiedzialności jeżeli udowodni, że szkoda została spowodowana przez (lub przyczyniło się do niej) niedbalstwo lub inne bezprawne działanie lub zaniechanie osoby domagającej się odszkodowania.

Przykład 5. Królewskie Linie Lotnicze KLM S. A., postanowienia podobne: Scandinavian Airlines System (SAS)

W przypadku biletu elektronicznego, osoba nie jest uprawniona do przewozu na pokładzie samolotu, jeżeli nie przedstawi odpowiedniego dokumentu tożsamości oraz jeżeli na taką osobę nie został należycie wystawiony ważny bilet elektroniczny.

Uzasadnienie

Postanowienie powyższe przyznaje przewoźnikowi prawo odmowy przewozu w przypadku nienależytego wystawienia biletu elektronicznego. Należy zauważyć, że nieprawidłowe wystawienie biletu może nastąpić na skutek okoliczności leżących po stronie przewoźnika. Chodzić tu może nie tylko o prawidłowość zamieszczenia na bilecie informacji, które konsument może łatwo sprawdzić w momencie wystawiania biletu (np. imię, nazwisko), ale także o nieprawidłową formę wystawienia biletu bądź inne dane (np. numer biletu) obiektywnie niemożliwe dla niego do zweryfikowania. W takich przypadkach konsument nie może ponosić negatywnych konsekwencji nieprawidłowego wykonania umowy przez swojego kontrahenta.

Postanowienia uprawniające przewoźnika do jednostronnej zmiany umowy

Przykład 1. Polskie Linie Lotnicze LOT S. A., postanowienia podobne: Air France S. A., Austrian Airlines S. A., Królewskie Linie Lotnicze KLM S. A., Deutsche Lufthansa S. A.

Przewoźnik dołoży należytej staranności, aby wysłać pasażera i jego bagaż w odpowiednim czasie, zgodnie z obowiązującym w dniu podróży rozkładem. W razie konieczności przewoźnik ma prawo do zmiany typu samolotu lub zastąpienia swojego rejsu rejsem innego przewoźnika. Godziny odlotu i przylotu opublikowane w rozkładach mogą ulec zmianie i nie są objęte gwarancją oraz nie stanowią części umowy o przewóz. Rozkłady lotów mogą ulec zmianie bez uprzedzenia.

Uzasadnienie

Przewoźnik przyznaje sobie prawo do zmiany typu samolotu oraz zastąpienia swojego rejsu rejsem innego przewoźnika, zastrzegając, iż może to nastąpić „w razie konieczności”. Zwrot ten jest na tyle nieprecyzyjny, że umożliwia przewoźnikowi dokonanie przedmiotowych zmian zarówno w przypadku zaistnienia okoliczności, na które nie miał wpływu (np. siła wyższa), ale także w sytuacjach całkowicie od niego zależnych. W konsekwencji, przewoźnik nabywa prawo do jednostronnej zmiany warunków umowy, co może naruszać w istotny sposób interesy konsumenta.

Ponadto należy wskazać, że termin należy do *essentialia negotii* zawieranej umowy. W związku z tym niedopuszczalnym jest zastrzeżenie, że godziny odlotu i przylotu nie stanowią części umowy o przewóz oraz wyłączenie odpowiedzialności przewoźnika za zmiany w rozkładzie. Należy zwrócić uwagę na fakt, iż zmiany takie mogą polegać nie tylko na opóźnieniu odlotu/przylotu, lecz także na np. wcześniejszym odlocie niż planowany. W takim wypadku konsument powinien być wyraźnie poinformowany o wszelkiej zmianie rozkładu.

Przykład 2. (Polskie Linie Lotnicze LOT S. A., postanowienia podobne: Air France S. A., Austrian Airlines S. A., Nowy Przewoźnik Sp. z o. o. (Centralwings), Królewskie Linie Lotnicze KLM S. A., Scandinavian Airlines System (SAS), SkyEurope Airlines a. s. S. A.)

Jakikolwiek podatek lub opłata obowiązujące w okresie podróży pasażera i nałożone przez władzę państwową lub inną władzę albo rządzącego lotnictwem, dotyczące pasażera lub związane z korzystaniem przez niego z jakichkolwiek usług lub udogodnień albo związane z wystawieniem biletu, zostaną zapłacone przez pasażera niezależnie od opublikowanych taryf i opłat, o ile przepisy przewoźnika nie stanowią inaczej.

Uzasadnienie

Postanowienie tej treści umożliwia przewoźnikowi pobieranie od konsumenta dodatkowych opłat po zawarciu umowy przewozu. Konsument decydując się na skorzystanie z usług danego przewoźnika bierze pod uwagę m. in. koszty związane z zawarciem takiej umowy. Dlatego też przedsiębiorca powinien dochować należytej staranności, aby wszelkie informacje o koniecznych do uiszczenia podatkach i opłatach były przedstawione konsumentowi w momencie zawierania umowy. Wszelkie zmiany w zakresie przedmiotowych kosztów, następujące po jej zawarciu, traktować należy jako ryzyko prowadzenia działalności gospodarczej, co oznacza, że powinny one obciążać przewoźnika.

Postanowienia naruszające zasadę ekwiwalentności świadczeń stron umowy

Przykład (Nowy Przewoźnik Sp. z o. o. (Centralwings), postanowienia podobne: Wizz Air Hungary Legikozlekedesi Kft (Sp. z o.o.).

W razie wzrostu podatków, opłat i obciążeń do dnia zmiany Rezerwacji Pasażer zobowiązany jest zapłacić różnicę. Jeśli podatki, opłaty lub obciążenia są niższe niż były w dniu pierwotnego zakupu, Pasażerowi nie przysługuje zwrot różnicy tych kosztów.

Uzasadnienie

Zobowiązanie pasażera do zapłaty różnicy w cenie w przypadku wzrostu wymienionych w postanowieniu podatków, opłat i obciążeń wraz z jednoczesnym pozbawieniem go prawa do otrzymania odpowiedniej różnicy w cenie w przypadku obniżenia przedmiotowych świadczeń jest sprzeczne z zasadą ekwiwalentności świadczeń i w konsekwencji powoduje nierówne rozłożenie praw i obowiązków stron umowy.

Postanowienia uprawniające przewoźnika do dokonywania jednostronnej interpretacji umowy

Przykład 1. Polskie Linie Lotnicze LOT S. A., postanowienia podobne: Królewskie Linie Lotnicze KLM S. A.

Wszystkie zwroty podlegają przepisom prawnym państwa, w którym bilet został sprzedany i państwa, w którym zwrot jest dokonywany. Z tym zastrzeżeniem zwrot następuje w walucie płatności za bilet, ale według uznania przewoźnika może być również dokonany w innej walucie zgodnie z przepisami przewoźnika.

Uzasadnienie

Powyższe postanowienie wprowadza po stronie przewoźnika duży stopień dowolności w kwestii wyboru waluty, w jakiej zostanie dokonany zwrot ceny biletu. Istnieje w tym przypadku niebezpieczeństwo, że przewoźnik przy dokonywaniu zwrotu będzie wybierał walutę, której kurs jest aktualnie dla niego najkorzystniejszy. W konsekwencji może to prowadzić do dysproporcji pomiędzy zapłaconą przez konsumenta ceną za bilet, a kwotą jaką uzyskał on tytułem zwrotu.

Przykład 2. Polskie Linie Lotnicze LOT S. A., postanowienia podobne: Austrian Airlines S. A., Nowy Przewoźnik Sp. z o. o. (Centralwings), Scandinavian Airlines System (SAS), SkyEurope Airlines a. s. S. A., Wizz Air Hungary Legikozlekedesi Kft (Sp. z o.o.).

W przypadku nieodebrania bagażu w rozsądnym czasie przewoźnik może pobrać opłatę za przechowanie. W przypadku nieodebrania bagażu w ciągu trzech (3) miesięcy od jego dostarczenia na miejsce przeznaczenia, Przewoźnik może go zlikwidować zgodnie ze swoimi przepisami i będzie zwolniony od odpowiedzialności względem Pasażera.

Uzasadnienie

Poprzez użycie nieostrego pojęcia „w rozsądnym czasie”, pojawia się niebezpieczeństwo dowolnej interpretacji postanowienia. Ponadto niedopuszczalne jest zastrzeżenie możliwości zlikwidowania bagażu w przypadku jego nieodebrania w ciągu 3 miesięcy od dostarczenia. Przewoźnik może zabezpieczyć się przed tego typu postępowaniem klientów, jeżeli uprzedzi ich o możliwości nałożenia kosztów związanych z realizacją umowy przechowania lub jeżeli w wyniku nieodebrania bagażu odda go do depozytu sądowego. Przewoźnik nie może jednak zastrzec ewentualnego przeniesienia własności nieodebranego bagażu, gdyż takowe może nastąpić jedynie po spełnieniu się przesłanek ustawowych (np. zasiedzenie). Na tej podstawie przedsiębiorca nie może dokonać kasacji towaru, gdyż stanowi to naruszenie prawa własności.

Postanowienia uzależniające odpowiedzialność przewoźnika od spełnienia przez konsumenta nadmiernie uciążliwych formalności

Przykład Scandinavian Airlines System (SAS).

Odpowiedzialność Przewoźnika jest uzależniona od przedstawienia przez Pasażera odpowiedniej dokumentacji, w tym, w stosownych przypadkach, udokumentowanego dowodu zakupu, zawierającego

datę i cenę zakupu. W przypadku odpowiedzialności za Bagaż, odliczona zostanie amortyzacja.

Uzasadnienie

Uzależnienie odpowiedzialności przewoźnika od przedstawienia przez pasażera dowodu zakupu zniszczonej (zagubionej) rzeczy, zawierającego datę i cenę zakupu można uznać za rażące naruszenie interesów konsumenta. Bardzo często jest tak, że pasażer nie będzie mógł przedstawić takiego dowodu z przyczyn obiektywnych np. zagubioną rzecz dostał w prezencie. Pasażer powinien mieć więc możliwość udowodnienia własności i wartości takiej rzeczy w każdy inny sposób.

Postanowienia niejednoznaczne

Przykład 1. Nowy Przewoźnik Sp. z o. o. (Centralwings)

Jeśli zgodnie z warunkami zastosowanej w Bilecie Taryfy Pasażer ma prawo do pełnego zwrotu, to kwota zwrotu będzie równa pełnej opłacie wynikającej z odpowiedniej tabeli.

Uzasadnienie

Postanowienie tej treści jest nielogiczne. Jeżeli pasażer ma prawo do otrzymania pełnego zwrotu to powinien dostać kwotę równą kwocie uiszczony przewoźnikowi. Z powyższego postanowienia wynika zaś, że może to być inna kwota.

Z doświadczeń Europejskiego Centrum Konsumentckiego – UTRACONY BAGAŻ



Polska konsumentka miała zarezerwowany rejs tanimi liniami lotniczymi z Londynu do Wrocławia na dzień 17.08.2006. Termin przelotu przypadł na czas, kiedy na Wyspach miał miejsce „czerwony alarm” związany z zagrożeniem terrorystycznym. Sytuacja spowodowała podjęcie specjalnych środków zapobiegawczych na lotniskach. Między innymi pasażerowie byli zobligowani oddać wszystkie rzeczy zabierane na pokład do luków bagażowych. Konsumentka również tak uczyniła oddając bagaż zawierający wartościowe przedmioty m. in. elektroniczną konsolę do gier tzw. playstation oraz laptopa.

Po przylocie do Polski okazało się, że jej bagaż zaginął. Pasażerka podjęła natychmiastowe działanie zgłaszając się do punktu reklamacji bagażu, gdzie sporządzono stosowny protokół (tzw. PIR). Personel portu lotniczego zalecił bezpośrednio wystąpienie do przewoźnika. Przedsiębiorca potwierdził fakt uznania bagażu za zagubiony po upływie niecałego miesiąca pismem z 5.09.2006. Jednocześnie przekazał formularz reklamacyjny z prośbą o wypełnienie i przekazanie w ciągu 21 dni. Zalecił też sporządzenie pełnej listy utraconych rzeczy

Przykład 2. Scandinavian Airlines System (SAS)

Żadne z postanowień niniejszych Warunków przewozu nie powoduje odstępowania lub ograniczenia odpowiedzialności Przewoźnika w rozumieniu Konwencji lub obowiązujących przepisów prawa, o ile nie jest wyraźnie przewidziane inaczej.

Uzasadnienie

Z treści tego postanowienia może wynikać, że dopuszcza ono postanowienia ograniczające odpowiedzialność przewoźnika w stosunku do odpowiedzialności wynikającej z przepisów prawa (zwrot „o ile nie jest wyraźnie przewidziane inaczej”).

Pełen „Raport z kontroli linii lotniczych w zakresie przestrzegania praw konsumentów” jest dostępny na stronie internetowej UOKiK www.uokik.gov.pl

RAPORT KOMISJI OPERATORÓW TRANSPORTU LOTNICZEGO W SPRAWIE ZAGUBIONYCH BAGAŻY

Brytyjska Komisja Operatorów Transportu Lotniczego (Air Transport Users Council – AUC) opublikowała statystyki dotyczące liczby bagaży zgubionych przez wybranych przewoźników w 2006 roku.

wraz z pokwitowaniami lub innymi dowodami ich zakupu. W razie braku takich potwierdzeń przewoźnik zastrzegł sobie prawo do oszacowania wysokości odszkodowania w oparciu o wagę każdego bagażu.

Konsumentka zgłosiła się do Europejskiego Centrum Konsumentckiego w Polsce zaniepokojona przedłużającym się brakiem odpowiedzi na reklamację.

W rezultacie działań sieci ECK udało się uzyskać odpowiedź przewoźnika na reklamację. Ponadto, mimo, że w sprawie nie zaprezentowano żadnych przekonujących dowodów, wymaganych zwykle przez przewoźnika, na skutek interwencji pracowników ECK pasażerka otrzymała odszkodowanie na poziomie przekraczającym sumę odpowiadającą ciężarowi bagażu.

W ocenie ECK konsumentka mogłaby uzyskać większe odszkodowanie, gdyby oddając przewoźnikowi bagaż złożyła przy odprawie (tzw. check-in) tzw. specjalną deklarację interesu w dostawie, uiszczając przy tym odpowiednią opłatę.

Zgodnie z Konwencją Montrealską takie zastrzeżenie skutkuje tym, że przewoźnik odpowiada za bagaż do wysokości zadeklarowanej przez pasażera kwoty, bez względu na winę, choć z możliwością obniżenia sumy w przypadku, gdy pasażer przeszacował wartość bagażu. Deklaracja daje konsumentom możliwość ochrony przewożonych dóbr zwłaszcza przy zbyt niskim pułapie ogólnej odpowiedzialności, określanym przez Konwencję Montrealską, niezależnie od winy przewoźnika czy wartości bagażu (1000 SDR, czyli ok. 1180 Euro). Uchyła też

Według raportu AUC w 2006 roku odnotowano ponad 5,6 mln zgubionych sztuk bagażu. Około 85% zgubionych bagaży zostaje pasażerom zwróconych w ciągu 48 godzin. Oznacza to zarazem, że około milion bagaży trafia do właścicieli później, niż 48 godzin po zaginięciu, lub też nie zostaje odnalezionych wcale.

Warto przy tym zaznaczyć, że podane statystyki dotyczą jedynie 24 przewoźników zrzeszonych w Stowarzyszeniu Europejskich Linii Lotniczych (Association of European Airlines – AEA). Dane nie uwzględniają zatem choćby tanich linii lotniczych, nie należących do AEA. Rzeczywista skala problemu jest zatem dużo większa.

Najczęściej gubią bagaż duże linie lotnicze, a niechlubnym zwycięzcą rankingu okazały się British Airways ze wskaźnikiem 23 zgubionych bagaży na 1000 pasażerów. Polskie Linie Lotnicze LOT zgubiły w 2006 roku ponad 57 000 bagaży, co daje średnio 14,8 bagażu na 1000 pasażerów.

Według firmy doradczej SITA specjalizującej się w rynku lotniczym 61% przypadków zagubienia bagażu dotyczy pasażerów przesiadających się na następny lot.

kłopotliwy problem wykazywania wartości bagażu na podstawie – niejednokrotnie wątpliwych kryteriów przewoźnika.

Odrębną kwestią jest zastosowanie przez przewoźnika zakazu wnoszenia na pokład bagażu podręcznego. Pasażerka nie bez pewnej racji dowodziła, że utrata wartościowych rzeczy była rezultatem tego zarządzenia.

Pozostawiając na boku kwestie dowodowe, należy zauważyć, że zgodnie z Konwencją Montrealską вина umyślna ze strony przewoźnika może być podstawą do jego odpowiedzialności nieograniczonej zasadami ogólnymi. Gdyby przewoźnik podjął swoją decyzję celowo, z zamiarem wyrządzenia szkody, nierozważnie, lub lekkomyślnie, wówczas możliwe byłoby uzyskanie odszkodowania.

Jednak przypadku wyżej opisanej sprawy taka sytuacja nie miała miejsca – przewoźnicy zostali zmuszeni do wprowadzenia rygorystycznych zarządzeń przez zagrożenie terrorystyczne i zastosowali środki bezpieczeństwa zgodnie z czerwonym alarmem.

W przypadkach zagubienia, opóźnienia lub zniszczenia bagażu przez linie lotnicze zawsze należy wypełnić formularz PIR na lotnisku, a następnie złożyć pisemną reklamację zgodną z formalnymi wymaganiami danej linii lotniczej. Dopiero, gdy przewoźnik nie odpowie na reklamację lub rozpatrzy ją w sposób niesatysfakcjonujący pasażera, można przesłać skargę do Europejskiego Centrum Konsumentckiego. ECK udziela również informacji we wszelkich sprawach związanych z przepisami o ochronie praw pasażerów linii lotniczych.

Działalność Rzecznika Odbiorców Paliw i Energii w URZĘDZIE REGULACJI ENERGETYKI



Rok 2006 był piątym z kolei rokiem funkcjonowania w URE stanowiska Rzecznika Odbiorców Paliw i Energii¹. Rzecznik, w imieniu Prezesa URE, udziela informacji i pomocy odbiorcom paliw gazowych i energii w ich stosunkach z przedsiębiorstwami energetycznymi, współpracuje z przedsiębiorstwami energetycznymi oraz instytucjami i organizacjami konsumenckimi w zakresie ochrony interesów odbiorców.

Wzrastająca z roku na rok liczba problemów kierowanych do Rzecznika² jest efektem kilku zjawisk. Jednym z nich jest fakt rozpowszechniania się informacji o istnieniu URE i działania w ramach jego struktury wyspecjalizowanego stanowiska³. Innym czynnikiem jest zwiększenie aktywności przedsiębiorstw energetycznych na poszczególnych polach ich działalności, np. w ujawnianiu nielegalnego poboru energii.

Wzrastającej liczby spraw kierowanych do Rzecznika nie należy utożsamiać z rosnącą liczbą spraw, reklamacji czy sporów wnoszonych przez odbiorców do przedsiębiorstw energetycznych.

Rzecznik realizuje swoje zadania informacyjne w różnych formach: przez bezpośrednie odpowiedzi na zgłaszane przez odbiorców problemy (o których mowa poniżej) oraz przekazywanie informacji adresowanych do szerszego grona odbiorców w „Poradniku odbiorcy”, zamieszczonym na stronie internetowej URE.

W „Poradniku” można znaleźć stanowiska Prezesa URE bezpośrednio dotyczące spraw odbiorców, znajdują się tam odpowiedzi na powtarzające się pytania oraz szersze omówienia najczęściej spotykanych problemów, są także dostępne artykuły omawiające zagadnienia mogące zainteresować odbiorców. Oddzielnym jego działem jest „Oszczędzanie energii”, w którym poza praktycznymi informacjami o oszczędzaniu energii w gospodarstwie domowym, znajdują się informacje o programach oszczędzania energii i o organizacjach propagujących idee oszczędzania energii. Te ostatnie informacje powinny zainteresować średnich i dużych odbiorców energii.

Pomocy u Rzecznika szukają przede wszystkim odbiorcy mediów energetycznych zużywanych na potrzeby gospodarstw domowych, ale także osoby prowadzące działalność gospodarczą, przedstawiciele przedsiębiorstw, spółdzielni oraz wspólnot mieszkaniowych⁴.

Problemy odbiorców w 2006 r.

Standardy obsługi odbiorców	274 (20%)
Taryfy	262 (19%)
Nielegalny pobór	245 (19%)
Inne	244 (19%)
Przyłączenia do sieci	140 (11%)
Urządzenia	102 (8%)
Podział kosztów	50 (4%)
RAZEM	1317 (100%)

Źródło: URE

W 2006 r. Rzecznik zajął się łącznie 1 317 sprawami⁵: najczęściej dotyczyło sektora energii elektrycznej – 875, a następnie gazu – 187 oraz ciepła – 171. Dominowały problemy dotyczące standardów jakości obsługi odbiorców, taryf oraz nielegalnego poboru energii lub gazu (co pokazuje poniższy wykres).

Wśród zagadnień związanych ze standardami jakości obsługi, odbiorców interesowały takie kwestie jak: możliwość wstrzymania dostaw energii przez przedsiębiorstwo energetyczne, problemy związane z przerwami w dostawach, sprawy dotyczące wnoszenia reklamacji; jakość dostarczanej energii; zagadnienia związane z licznikami; sposób i formy przeprowadzania kontroli przez przedsiębiorstwa energetyczne, zwłaszcza w mieszkaniach odbiorców; możliwości dochodzenia odszkodowania za uszkodzenia urządzeń AGD przez wyładowania atmosferyczne/przebiecia w sieci; problemy dotyczące umów – zawarcie, wypowiedzenie, nieodesłanie podpisanej umowy.

Spośród problemów dotyczących zapisów zawartych w taryfach przedsiębiorstw energetycznych, odbiorców interesowały m. in. możliwości dalszego uzyskania tzw. taryfy pracowniczej, wszelkie zagadnienia związane z rozliczeniami za pobraną energię – wysokość opłat, wyliczenia zawarte na rachunkach, możliwości zmiany grupy taryfowej oraz możliwości zmiany mocy zamówionej.

Na uwagę zasługuje fakt, że 245 odbiorców zainteresowało Rzecznika problemami związanymi z nielegalnym poborem energii elektrycznej czy gazu⁶, mimo że rozstrzygnięcie sporów powstałych na tym tle nie należy do kompetencji Prezesa URE, ale do kompetencji innego organu – sądu powszechnego.

Wychodząc jednak na przeciw sytuacji odbiorców energii oskarżanych przez przedsiębiorstwa energetyczne o nielegalny pobór i konsekwencji płynących z tego tytułu, Prezes URE zajął stanowisko⁷. Wierząc, że możliwe jest budowanie przez przedsiębiorstwa energetyczne stosunków z odbiorcami w taki sposób, aby dochodząc swoich praw, respektowały one prawa i obowiązki odbiorców do pełnej i rzetelnej informacji, z uwzględnieniem obowiązującego prawa, Prezes URE dostarczył tym samym wiedzy w tym zakresie samym odbiorcom.

Odbiorcy pytali również o kwestie prawne związane z posadowionymi na ich gruncie urządzeniami lub instalacjami energetycznymi przebiegającymi przez ich posesję, liniami energetycznymi nad ich posesją czy wpływem urządzeń energetycznych na zdrowie (102 wyjaśnienia)⁸. Należy także zauważyć liczne prośby odbiorców o wyjaśnienie zasad rozliczeń kosztów podziału ciepła w budynkach wielokomunalnych. Rozstrzygnięcie sporów powstałych w powyższych sprawach także przekracza kompetencje Prezesa URE⁹.

Odbiorców interesowały także różne inne zagadnienia związane na przykład z: kompetencjami Prezesa URE, zasadami udzielania koncesji, prowadzeniem działalności bez koncesji, rozpatrywaniem wniosków dotyczących świadectw pochodzenia energii ze źródeł odnawialnych, możliwością zamiany sprzedawcy, uzyskaniem odsetek od nadpłaconych rachunków, pobieraniem energii od przedsiębiorstwa niekoncesjonowanego i zasadami prowadzenia rozliczeń, zasadami rozliczania podnajemców z pobranej energii, normami ogrzania – temperatura w pomieszczeniach, czy też możliwością zaskarżenia przez odbiorcę stawek zawartych w taryfie.

Wielu odbiorców mediów energetycznych zapewne przekazuje swoje problemy powiatowym/ miejskim rzecznikom konsumentów, oczekując od nich pomocy. Pomoc taka jest im udzielana głównie w sprawach, w których Prezes URE nie posiada kompetencji do rozstrzygnięcia powstałego sporu. Dzieląc się, tak jak dotychczas z rzecznikami konsumentów, swoją wiedzą i doświadczeniem, zachęcamy do korzystania z Biuletynów URE a także z informacji i materiałów publikowanych na stronie internetowej Prezesa URE.

Od 1 lipca 2007 r., zgodnie z ustaleniami Komisji Europejskiej i Rady, zawartymi w dyrektywach o wspólnym rynku energii elektrycznej¹⁰ oraz o wspólnym rynku gazu¹¹, wszystkie kraje Wspólnoty mają przyznać **prawo wyboru sprzedawcy energii elektrycznej lub gazu każdemu odbiorcy**¹². Zapewne fakt ten zrodzi wśród odbiorców zainteresowanie możliwością zmiany sprzedawcy. Liczymy na to, że powiatowi i miejscy rzecznicy konsumentów, przekazując odbiorcom informacje na temat możliwości zmiany sprzedawcy, efektywnie będą wspierali rodzącą się konkurencję na rynkach mediów energetycznych.

**Jacek Belkowski,
Iwona Figaszewska**

Dane teleadresowe:
Urząd Regulacji Energetyki
ul. Chłodna 64, 00-872 Warszawa
strona internetowa: www.ure.gov.pl

Jacek Belkowski
telefon 022 66 16 305, fax. 022 66 16 225,
e-mail: jacek.belkowski@ure.gov.pl

Iwona Figaszewska: telefon 022 66 16 220
fax. 022 66 16 225,
e-mail: iwona.figaszewska@ure.gov.pl

¹ Rozpoczął swoją działalność 1 lipca 2002 r. na mocy zarządzenia Ministra Gospodarki z 25 czerwca 2002 r. w sprawie nadania statutu Urzędowi Regulacji Energetyki (M. P. Nr 26, poz. 436).

² W 2002 r. do Rzecznika wpłynęło 108 spraw, podczas gdy w 2006-1317.

³ Jest to następstwo przekazywania tej informacji przez rzeczników konsumentów, organizacje konsumenckie, a także docieranie przez coraz większe kręgi odbiorców do strony internetowej URE.

⁴ Skargi, pytania i prośby odbiorców kierowane są za pomocą poczty, poczty internetowej, telefonu, faksu lub podczas bezpośrednich wizyt u Rzecznika. Powiatowi lub miejscy rzecznicy konsumentów, inne urzędy administracji publicznej oraz przedstawiciele stowarzyszeń konsumenckich także przekazują Rzecznikowi pisma odbiorców mediów energetycznych. W 2006 r. przekazanych zostało 66 takich spraw, przy czym większość nadesłało Ministerstwo Gospodarki, a następnie: Kancelaria Prezesa Rady Ministrów, Biuro Rzecznika Praw Obywatelskich, Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów. W ubiegłym roku łącznie w 56 sprawach zwrócili się do Rzecznika **powiatowi lub miejscy rzecznicy konsumentów** lub **przedstawiciele stowarzyszeń konsumenckich**. Przekazane przez nich sprawy odnosiły się głównie do podobnych problemów, jak te zgłaszane indywidualnie. W 2006 r. zwracali się do Rzecznika także dziennikarze z różnych **mediów** w sprawach interwencyjnych zgłaszanych do różnych redakcji przez czytelników, słuchaczy lub widzów.

⁵ Udzielanie odpowiedzi przez Rzecznika odbywa się w formie pisemnych wyjaśnień (547 wysłanych wyjaśnień) lub udzielania porad telefonicznie oraz wizyt (770 udzielonych porad).

⁶ Wśród tych spraw dominowały oskarżenia o nielegalny pobór energii na skutek zastosowania tzw. magnesu neodymowego.

⁷ Stanowisko z 2006 r. dopełnia wydane w 2005 r. Stanowisko Prezesa URE z 29 marca 2005 r., dotyczące stosowania art. 6 ust. 3a ustawy – Prawo energetyczne, w sprawie wstrzymania dostaw energii elektrycznej z powodu zwłoki z zapłatą.

⁸ Odpowiedź na te pytania wiąże się z koniecznością przede wszystkim ustalenia stanu prawnego tych urządzeń i instalacji, a rozstrzygnięcie powstałych sporów będzie należało do sądu powszechnego.

⁹ Ich uregulowanie należy do kompetencji innych organów, jakimi są: sąd, spółdzielnia/wspólnota mieszkaniowa czy zarząd/administracja domów komunalnych.

¹⁰ Dyrektywa 2003/54/WE Parlamentu Europejskiego i Rady z dnia 26 czerwca 2003 r. dotycząca wspólnych zasad rynku wewnętrznego energii elektrycznej i uchylająca dyrektywę 96/92/WE

¹¹ Dyrektywa 2003/55/WE Parlamentu Europejskiego i Rady z dnia 26 czerwca 2003 r. dotycząca wspólnych zasad rynku wewnętrznego gazu ziemnego i uchylająca dyrektywę 98/30/WE

¹² W myśl art. 22 pkt 1 ustawy z dnia 4 marca 2005 r. o zmianie ustawy – Prawo energetyczne oraz ustawy – Prawo ochrony środowiska (Dz. U. z 22005 r. Nr 62, poz. 552) art. 4 ust. 2 Prawa energetycznego w zakresie dotyczącym odbiorców paliw gazowych i energii elektrycznej w gospodarstwach domowych stosuje się od 1 lipca 2007 r.

Konsumenci na rynkach regulowanych – poczta

STANOWISKO UKE W SPRAWIE POZYCJI KONSUMENTÓW NA RYNKU POCZTOWYM W POLSCE

W Parlamencie Europejskim trwają obecnie prace nad tzw. trzecią dyrektywą pocztową, całkowicie liberalizującą rynek usług pocztowych w Unii Europejskiej. Komisja Europejska proponuje, by otwarcie rynku nastąpiło w 2009 roku, rząd RP opowiada się za przesunięciem tego terminu na 2011 rok, argumentując, że nasz narodowy operator potrzebuje czasu na modernizację i przygotowanie do walki z konkurencją.

Niezależnie jednak od ostatecznej daty liberalizacji rynku pocztowego, warto zastanowić się nad pozycją konsumentów na polskim rynku pocztowym, w szczególności nad przepisami Prawa Poczтового¹ regulującymi kwestie reklamacji. Anna Streżyńska, Prezes Urzędu Komunikacji Elektronicznej w piśmie skierowanym do Stowarzyszenia Konsumentów Polskich wyjaśnia:

„Przeprowadzone w 2006 r. przez Prezesa UKE badanie procedur reklamacyjnych pokazało uderzająco dużą liczbę reklamacji traktowanych przez Poczte Polską jako niezasadne (ok. 68% badanej próby). Fakt ten tłumaczyć można przede wszystkim „ułomnością” przepisów obowiązującego Prawa pocztowego, które pozwala konsumentowi na reklamowanie jedynie usługi dotyczącej przesyłek rejestrowanych i przekazów pocztowych. W związku z tym konsumenci pozbawieni są możliwości składania reklamacji dotyczącej niewykonania lub nienależytego wykonania usług w zakresie przesyłek pocztowych innych, niż przesyłki rejestrowane np. przesyłek listowych zwykłych – zarówno ekonomicznych, jak i priorytetowych. Tym samym dochodzenie roszczeń w związku z niezrealizowaną lub nienależycie zrealizowaną usługą w zakresie przesyłki nierejestrowanej traktowane jest przez operatora publicznego jako niezasadne.

Wymienione badanie, jak i zatrważająco rosnąca liczba skarg na działalność operatora publicznego wskazują na pilną konieczność zmiany przepisów Prawa pocztowego oraz rozporządzeń wykonawczych. Zmiany te powinny również objąć, oprócz umożliwienia dochodzenia roszczeń w trybie reklamacji w zakresie wszystkich przesyłek pocztowych, zaostreżenie odpowiedzialności finansowej operatora (co najmniej do wysokości rzeczywistej szkody poniesionej przez konsumenta). W aktualnie obowiązującym stanie prawnym maksymalna wysokość odszkodowania, zgodnie z art. 58 Prawa pocztowego,

wynosi nie więcej, niż 50-krotność opłaty pobranej za traktowanie przesyłki jako poleconej (a więc dla listu ekonomicznego poleconego do 50g maksymalne odszkodowanie za jego utratę wyniesie ok. 177,50 zł). Natomiast w przypadku utraty paczki pocztowej odszkodowanie wyniesie nie więcej, niż 10-krotność opłaty za jej nadanie (przykładowo dla paczki do 1 kg Poczta Polska zobligowana jest do wypłacenia maksymalnie 65 zł tytułem rekompensaty).

Dodać również należy, iż Prawo pocztowe przewiduje te wyjątkowo niskie kwoty odszkodowań tylko w odniesieniu do przypadków utraty, uszkodzenia lub ubytku zawartości przesyłki. Brak jest mowy o jakimkolwiek odszkodowaniu w przypadku opóźnienia lub znacznego opóźnienia przesyłki. Natomiast właśnie te sytuacje stanowią jedną z najczęstszych przyczyn wnoszenia reklamacji przez klientów Poczty Polskiej. W celu egzekwowania właściwych terminów doręczenia dla przesyłek nierejestrowanych winien być wprowadzony obowiązek stemplowania przesyłki zarówno w placówce nadawczej, jak i oddawczej.

Ponadto, jak wykazały wyniki kontroli bezpieczeństwa obrotu pocztowego przeprowadzonej przez UKE w marcu 2006 roku, nagminnie zdarzają się przypadki okradania zawartości przesyłek, a w szczególności paczek pocztowych. Wspomniany problem jest nie tylko natury technicznej (brak systemów rejestrowania przesyłek, odpowiednich procedur w zakresie doboru i szkolenia personelu, który pracuje bezpośrednio przy przesyłkach pocztowych oraz zabezpieczeń technicznych), ale również natury prawnej. Niskie kwoty odszkodowań oraz bardzo duży odsetek reklamacji uznawanych jako niezasadne (zgodnie zresztą z obowiązującymi przepisami) nie stymulują operatora publicznego do naprawdę poważnego potraktowania tego tematu.”

Mamy zatem do czynienia z sytuacją, gdzie interesy konsumentów są naruszane w dużym stopniu z powodu braku odpowiednich regulacji prawnych. Nawet najlepsze prawo nie polepszy natomiast pozycji konsumentów, jeżeli nie będzie skutecznie egzekwowane. Prezes Streżyńska, zwraca uwagę, że aktualny stan prawny nie przewiduje możliwości nałożenia na operatora publicznego kary finansowej z tytułu nienależycie wykonywanych usług pocztowych lub nie przestrzegania procedur reklamacyjnych.

„Wprowadzenie do Prawa pocztowego regulacji umożliwiających wydawanie decyzji administracyjnych określających naruszenia przepisów z rygorem natychmiastowej wykonalności, a także sankcje finansowe odczuwalne dla operatora, przyczyni się do podniesienia jakości świadczonych usług oraz spowoduje realną ochronę słabej pozycji konsumentów wobec przedsiębiorcy – operatora pocztowego” – podkreśla Anna Streżyńska.

W związku ze słabą pozycją konsumentów na rynku usług pocztowych Prezes Urzędu Komunikacji Elektronicznej postuluje zmiany przepisów Prawa

¹ Ustawa z dnia 12 czerwca 2003 r. – Prawo pocztowe (Dz. U. Nr 130, poz. 1188)

pocztowego oraz aktów wykonawczych w zakresie: „ (...) – objęcia wszystkich przesyłek możliwością dochodzenia roszczeń w postępowaniu reklamacyjnym;

- znaczącego zwiększenia wysokości odszkodowań za niewykonanie lub nienależyte wykonanie usługi pocztowej, tak aby odpowiadały one rzeczywistej szkodzie poniesionej przez konsumenta;
- poszerzenia narzędzi regulatora o możliwość karnania operatora publicznego w przypadku niewykonania lub nienależytego wykonania usługi pocztowej oraz naruszenia przepisów dotyczących postępowania reklamacyjnego,
- rozstrzygnięcia sporów indywidualnych z operatorem (obligatoryjne przystąpienie do postępowania mediacyjnego przed Prezesem UKE lub Stałym Sądem Polubownym, jeśli konsument złoży taki wniosek).”

Zdaniem Prezesa UKE, ustawowy katalog kar pieniężnych powinien zostać rozszerzony o regulacje pozwalające organowi regulacyjnemu skutecznie egzekwować obowiązki operatorów, takie jak np. zapewnienie odpowiedniej jakości świadczonych usług. Zdaniem Prezesa Streżyńskiej „Dotychczasowy katalog kar wymieniony w art. 67 Prawa pocztowego winien być również rozszerzony o regulacje, które umożliwią:

- nałożenie kary pieniężnej za naruszenie obowiązku przestrzegania tajemnicy pocztowej nałożonym w art. 39,
- nałożenie kary pieniężnej za naruszenie obowiązku doręczania przesyłek listowych w ramach usługi powszechnej zgodnie z normami terminowości doręczeń wymienionymi w art. 48a,
- nałożenie kary pieniężnej za niezastosowanie się do zakazu stosowania subsydiowania skrótnego zgodnie z art. 50a ust. 1,
- nałożenie kary pieniężnej, o ile w wyniku przeprowadzonego badania jakości powszechnych usług pocztowych (art. 55 ust. 1) zostanie stwierdzone, iż wskaźniki terminowości doręczeń przesyłek nie są zgodne z rozporządzeniem Ministra Infrastruktury z dnia 9 stycznia 2004 r. w sprawie warunków wykonywania powszechnych usług pocztowych (Dz. U. Nr 5, poz. 34),
- nałożenia kary pieniężnej za niezapewnienie osobom niepełnosprawnym dostępu do świadczonych powszechnych usług pocztowych.”

W październiku 2006 roku propozycje zmian zostały przekazane Ministrowi Transportu oraz Komisji Infrastruktury Sejmu Rzeczypospolitej Polskiej. Zdaniem Ministra Transportu postulaty legislacyjne winny być jednak przeanalizowane z punktu widzenia skutków finansowych dla Poczty Polskiej a ponadto, z ewentualnymi zmianami należy poczekać do nowelizacji ustawy Prawo pocztowe, związanej z planowanym wejściem w życie nowej Dyrektywy pocztowej.

Jak informuje Prezes Streżyńska, niezależnie od powyższego stanowiska w najbliższym czasie na wnio-

sek UKE wprowadzone zostaną dwie proksumenckie zmiany przepisów Prawa pocztowego. Zmiany wynikają z trwającego procesu legislacyjnego ustawy o zmianie niektórych ustaw w związku z członkostwem Rzeczypospolitej Polskiej w Unii Europejskiej i wzmacniają rolę regulatora rynku pocztowego w zakresie:

- zatwierdzania regulaminu usług powszechnych lub jego zmian poprzez wprowadzenie możliwości zgłaszania sprzeciwu wobec postanowień niezgodnych z przepisami prawa lub naruszających prawa podmiotów korzystających z powszechnych usług pocztowych,
- możliwości zgłaszania przez Prezesa UKE sprzeciwu do projektu cennika operatora świadczącego usługi powszechne oraz do projektu zmian obowiązującego cennika, jeśli są one sprzeczne z przepisami ustawy.

Raporty z badań i kontroli rynku pocztowego prowadzonych przez Urząd Komunikacji Elektronicznej są dostępne na stronie www.uke.gov.pl w zakładce Regulacje/Rynek pocztowy.

Nowe skrzynki pocztowe od 2008 roku – implementacja regulacji UE do Prawa pocztowego

W Polsce skrzynki na korespondencję (tzw. skrzynki starego typu) są obecnie zamykane na klucz, a dostęp do nich mają jedynie pracownicy Poczty Polskiej. Operator publiczny jest ponadto odpowiedzialny za montaż i utrzymanie skrzynek w budownictwie wielorodzinnym. Takie rozwiązanie praktycznie uniemożliwia innym operatorom pocztowym skuteczne konkurowanie z Poczta Polska, muszą oni bowiem dostarczać korespondencję do rąk własnych konsumenta.

Niedługo czeka nas jednak mała rewolucja. Ustawa Prawo pocztowe z 2003 roku* wprowadziła nowe regulacje w tej kwestii, stanowiące implementację przepisów unijnych. Przede wszystkim to właściciel lub współwłaściciel nieruchomości są w tej chwili zobowiązani do montażu i utrzymywania oddawczych skrzynek pocztowych. Poza tym, w myśl art. 90 ust. 1, w okresie 5 lat od dnia wejścia w życie ustawy (a więc najpóźniej do 24 sierpnia 2008 r.) muszą zainstalować takie oddawcze skrzynki pocztowe, do których dostęp będą mieli wszyscy doręczyciele (tzw. skrzynki nowego typu, z otworem wrzutowym z przodu), ale również osoby trzecie. Klucz do skrzynki będzie miał jedynie właściciel lokalu.

Na razie zainteresowanie nowymi skrzynkami jest niewielkie, instalują je głównie deweloperzy w nowych budynkach. Jednak do 24 sierpnia 2008 roku w całej Polsce będzie musiało zostać wymienione blisko 6 milionów indywidualnych skrzynek pocztowych.

* Ustawa z dnia 12 czerwca 2003 r. – Prawo pocztowe (Dz. U. Nr 130, poz. 1188)

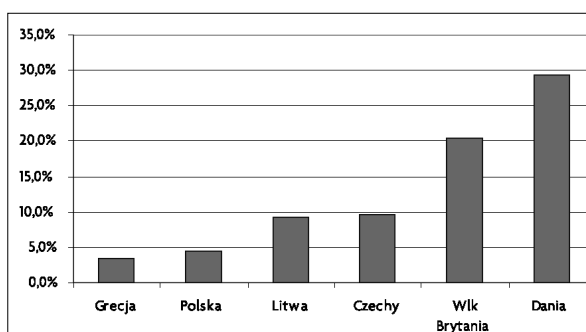
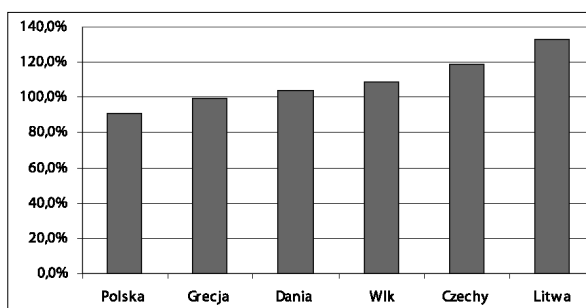
Konsumenci na rynkach regulowanych – telekomunikacja

Rynek telekomunikacyjny w Polsce – raport Komisji Europejskiej

W marcu 2007 roku Komisja Europejska opublikowała kolejną edycję raportu poświęconego rynkowi telekomunikacyjnemu. Raport pokazuje, że pomimo znacznego rozwoju polskiego rynku telekomunikacyjnego w ostatnich latach, Polska nadal odstaje znacząco pod tym względem od średniej europejskiej. Przykładowo w październiku 2006 roku odsetek Polaków posiadających dostęp do Internetu szerokopasmowego (tzw. penetracja rynku) wynosił 4,5%. Dla porównania, analogiczny wskaźnik dla Litwy jest dwa razy wyższy, średnia w Unii Europejskiej wynosi zaś 15,7%. Mimo znacznego spadku cen Internetu w ostatnich latach, opłaty za korzystanie z łączy internetowych pozostają stosunkowo wysokie i stanowią główną barierę rozwoju tego rynku w Polsce.

Dużo lepiej wygląda sytuacja na rynku telefonii komórkowej, gdzie wskaźnik penetracji rynku w październiku 2006 roku wyniósł 91% – innymi słowy na 100 mieszkańców przypadało 91 aktywnych kart SIM (w Unii Europejskiej średnio 103,2 kart SIM). Pod tym względem wypadamy lepiej na tle Francji, Malty i Słowacji.

Penetracja rynku telefonii komórkowej (pierwszy wykres) i Internetu szerokopasmowego (drugi wykres) w wybranych krajach UE (w %)



Źródło: Raport Komisji Europejskiej "European electronic communications regulation and markets 2006 (12th report)"

Niestety Polska znajduje się w ścisłej czołówce pod względem kosztu korzystania z telefonu stacjonarnego. Średni miesięczny koszt (abonament plus tzw. koszyk standardowych połączeń) wyniósł w 2006 roku w Polsce 42,38 euro. Drożej jest jedynie w Irlandii, Belgii i Finlandii. Warto zwrócić uwagę, że podane wartości mają charakter bezwzględny – po przeliczeniu w relacji np. do przeciętnej płacy okazuje się, że Polska jest najdroższym krajem w Unii Europejskiej, jeśli chodzi o połączenia stacjonarne.

Co ciekawe, w większości krajów europejskich istnieje operator dominujący, którego udziały w rynku przekraczają 60%. W grudniu 2005 roku Telekomunikacja Polska posiadała 75,9% rynku połączeń głosowych, wyższe udziały rynkowe operatora dominującego zanotowano między innymi w Grecji, Słowacji i na Węgrzech.

Pełna wersja raportu (w języku angielskim) jest dostępna na stronie:
http://ec.europa.eu/information_society/policy/ecommm/implementation_enforcement/annualreports/12threport/index_en.htm

Centrum Informacji Konsumentckiej UKE

Od 15 lutego 2007 r. w Urzędzie Komunikacji Elektronicznej działa Centrum Informacji Konsumentckiej (CIK). Od poniedziałku do piątku w godzinach od 8: 15 do 16: 15 pod numerem telefonu:

0801 900 853 lub 022 534 94 93

na pytania użytkowników odpowiadają pracownicy zajmujący się prawami konsumenta w zakresie usług telekomunikacyjnych.

W Centrum Informacji Konsumentckiej można między innymi uzyskać poradę:

- jak reklamować rachunek telefoniczny,
- na co zwracać uwagę zawierając umowę na usługi: telefonii stacjonarnej, mobilnej (komórki) lub o dostęp do Internetu,
- czego można żądać od dostawcy publicznie dostępnych usług telekomunikacyjnych,
- kto to jest przedsiębiorca wyznaczony i jakie ma obowiązki,
- jak można rozstrzygnąć spór z dostawcą usług, itp.

Opłata za połączenie z Centrum Informacji Konsumentckiej UKE zgodnie z cennikiem operatora.

Orzecznictwo sądów powszechnych

Sygn. akt. I C 378/05

WYROK W IMIENIU RZECZYPOSPOLITEJ POLSKIEJ

Dnia 25 stycznia 2007 r.
Sąd Rejonowy w Koninie, Wydział I Cywilny
w składzie następującym:
Przewodniczący: (.....)
Protokolant: (.....) – st. sekr.
sąd po rozpoznaniu w dniu 11 stycznia 2007 r.
w Koninie
sprawy z powództwa:
przeciwko: Koncernowi Energetycznemu (.....)
ustalenie

- I. ustala, że pomiędzy powódką (.....), a pozwanym Koncernem Energetycznym (.....) nie istnieje stosunek zobowiązaniowy wynikający z nielegalnego poboru energii – faktura VAT nr 14/NP./RZD/5/2005
- II. nakazuje pobrać od pozwanego Koncernu Energetycznego (.....) na rzecz Skarbu Państwa – Sądu Rejonowego w Koninie kwotę 2625,15 zł./dwa tysiące sześćset dwadzieścia pięć złotych piętnaście groszy/ tytułem nieuiszczonych kosztów sądowych.

UZASADNIENIE

Pozwem wniesionym w dniu 22 sierpnia 2005 r. powód (.....) domagał się ustalenia nieistnienia zobowiązania do zapłaty przez powoda należności wobec Koncernu Energetycznego (.....) za nielegalne pobieranie energii elektrycznej oraz zasądzenia od pozwanego kosztów procesu według norm przepisanych.

Powód uzasadniał pozew tym, iż pozwany nie zasadnie ustalił w trakcie kontroli, iż u powoda doszło do nielegalnego poboru energii elektrycznej.

Pozwany wniósł o oddalenie powództwa oraz obciążenie powoda kosztami procesu, w tym kosztami zastępstwa procesowego według norm przepisanych.

Pozwany wskazał, iż powoływanie się przez powoda na brak winy nie zwalnia go od odpowiedzialności w trybie art. 471 kc oraz, że powód lub osoba trzecia oddziaływała na licznik odbiorcy energii magnesem neodymowym /k. 23/.

Strona pozwana w toku procesu podnosiła, iż odpowiedzialność odbiorcy energii jest odpowiedzialnością kontraktową opartą na zasadzie ryzyka /k. 60/ i nie wymaga badania winy i okoliczności, iż powód był lub nie był sprawcą nielegalnego poboru, lecz jedynie czy taka okoliczność miała miejsce, czy też nie /k. 64/.

Sąd Rejonowy ustalił następujący stan faktyczny:

Strony łączyła umowa sprzedaży energii elektrycznej zawarta w dniu 05 listopada 2001 r. Odbiorca energii zobowiązany był do zabezpieczenia przed uszkodzeniem plomb oraz układu pomiarowo-rozliczeniowego.

Dowód: umowa sprzedaży z załącznikiem k. 32-33,

W dniu 26 października 2001 r. w miejscu zamieszkania powódki w Hellenowie dokonano spraw-

dzenia, nie instalacji, licznika pomiarowego 4C52d o nr 12070552, na którym założono plombę.

Dowód: protokół zabudowy układu pomiarowo-rozliczeniowego k. 34,

Liczniki pomiarowe legalizowane są przez Urząd Miar i Wag i muszą po 15 latach być legalizowane powtórnie.

Dowód: zeznanie (.....) k. 60-61, (.....) k. 70-72,

Powódka w kwietniu i maju 2005 r. otrzymywała należności za zużycie prądu większe, niż w miesiącach poprzedzających. Wydawało się jej to związane z faktem podłączenia zamrażarki na uroczystość komunijną córki. Po odłączeniu chłodziarki zużycie energii było takie samo. Wówczas powódka zgłosiła sprawę do pozwanego w celu przeprowadzenia kontroli licznika.

Dowód: zeznanie powoda k. 72-73, 27-28, (.....) i (.....) pracownicy pozwanego dokonali kontroli licznika powódki znajdującego się w budynku powódki, który wisiał na tablicy rozdzielczej na ścianie, która nie miała drzwiczek. Pracownicy stwierdzili prawidłowy stan oplombowania i zabezpieczenie licznika zgodnie z zawartą umową. Podłączyli licznik kontrolny. Powódka była nieobecna, a reprezentował ją (.....). Wobec stwierdzenia błędu rzędu ponad 100% na miejsce kontroli wezwano powódkę. Wówczas ponownie w jej obecności dokonano badania licznika. Wartości błędów wyniosły 138,97%, 139,61%, 134,38%. (.....) doszli do przekonania, iż jest to nielegalny pobór energii, poprzez działanie magnezu neodymowego. (.....) nie zgodziła się z takim stwierdzeniem. Wypisano protokół kontroli nr 1075/2005 oraz protokół kontroli sprawdzenia technicznego nr 1075/2005 i protokół kontroli specjalnej. Zdemonstrowano licznik i zapieczetowano go oraz założono nowy licznik.

W trakcie kontroli nie stwierdzono naruszenia plomb licznika, ani też nie został zabezpieczony magnes neodymowy, ani też inne narzędzia wpływające na pracę licznika. Przy użyciu magnesu neodymowego powstaje zarysowanie na liczniku, ale kontrolujący nie zauważyli takich rys na liczniku.

Dowód: zeznanie (.....) k. 60-61, (.....) k. 70-72, protokoły kontroli k. 10,11,13,

Firma Pafal, producent liczników, wskazała, iż o działaniach związanych z przykładaniem magnesu neodymowego do licznika mogą świadczyć ślady zarysowań na osłonie licznika w okolicach prawego magnesu hamującego osłonie licznika. Producent poinformował pozwaną, iż uchyb licznika można spowodować oddziaływaniem na licznik odpowiednio silnym magnesem neodymowym przykładanym bezpośrednio do jego obudowy.

Dowód: pismo firmy Pafal k. 69,

Biegły Przemysław O. w trakcie badań licznika nie stwierdził żadnych zarysowań świadczących o przesuwaniu po obudowie licznika magnesem bądź innym urządzeniem.

Dowód: zeznanie biegłego k. 114, opinia uzupełniająca k. 125

W dacie kontroli obowiązywało u pozwanego zarządzenie nr 7/2004 w sprawie ustalenia procedury postępowania przy wykrywaniu i likwidacji nielegalnego pobierania energii elektrycznej, gdzie w § 6 pkt 4 przewidziano, iż zabezpieczenia dowodów niele-

galnego pobierania energii elektrycznej należy dokończyć w sposób uniemożliwiający podważenie ich wartości dowodowej w procesie sądowym.

Dowód: zarządzenie nr 7/2004 w sprawie ustalenia procedury postępowania przy wykrywaniu i likwidacji nielegalnego pobierania energii elektrycznej,

Firma Pafal poinformowała pozwanego, iż ograniczenie nielegalnego poboru energii, poprzez oddziaływanie magnesem można ograniczyć, poprzez ograniczenie odbiorcy dostępu do urządzenia pomiarowego oraz zastosowanie konstrukcji odpornej na to zjawisko. Na rynku niemieckim odbiorcy liczników wymagają zastosowania w licznikach magnesu wysokokorekcyjnego, jak też ekranowania przekładników w celu ograniczenia wpływu stałego pola magnetycznego na metrologię licznika. Nadto niemieckie spółki dystrybucyjne ograniczają dostęp do przyrządu, poprzez umieszczenie licznika w dodatkowej szafce.

Dowód: pismo Pafal k. 67-68,

Z chwilą pojawienia się magnesów neodymowych pozwana uznała, iż przyczyną błędów w licznikach musi być oddziaływanie na nie takim magnesem.

Dowód: zeznanie (.....) k. 59-60,

Pismem z dnia 25 lipca 2005 r. pozwana poinformowała powódkę, iż w związku z niepodpisaniem protokołów kontroli oraz wniesionymi zastrzeżeniami, że oddziaływanie polem magnetycznym na licznik powódki nie mogło odbywać się samoistnie, lecz jedynie przez celowe i świadome działanie zainteresowanej osoby mającej na celu zafalszowanie wskazań licznika.

Dowód: pismo z dnia 25.07.2005 r. k. 8,

Za nielegalny pobór energii pozwany obciążył powoda kwotą 5.244,19 zł, wynikającą z faktury VAT nr 14/NP./RZD/5/2005.

Dowód: faktura VAT k. 9,

Każdy przyrząd pomiarowy służący do kontroli innych przyrządów musi być legalizowany.

Dowód: zeznanie biegłego Przemysława O. k. 114,

Po wymianie licznika rachunki (.....) osiągnęły stan przed kwietniem 2005 r.

Dowód: zeznanie powoda (.....) k. 72-73, 27-28, faktury VAT k. 75,

Oceniając zebrany w sprawie materiał dowodowy Sąd doszedł do następujących wniosków:

Na wstępie należy stwierdzić, że w obecnym stanie prawnym Sąd nie prowadził postępowania dowodowego z urzędu. Sąd dał wiarę wskazanym w ustaleniach stanu faktycznego dokumentom prywatnym i urzędowym, gdyż ich autentyczność i treść nie była kwestionowana przez strony, a Sąd nie znalazł podstaw, by uczynić to z urzędu.

Na wiarę zasługiwało zeznanie (.....). Zeznania tych świadków są zbieżne między sobą oraz ze zgromadzonymi dokumentami i zeznaniem powoda (.....). W zakresie braku zarysowań na obudowie licznika zeznanie (.....) koresponduje z opinią biegłego Przemysława O. Uwagi świadków w przedmiocie faktu zaistnienia nielegalnego poboru energii są jedynie wyrazem ich subiektywnego stanowiska co do przedmiotu procesu.

Do podobnej oceny, co wyżej należało dojść przy ocenie zeznań powoda (.....). Wskazywane przez

nią fakty znajdują potwierdzenie w wiarygodnym materiale dowodowym, któremu Sąd dał wiarę z przyczyn powyżej wskazanych. Natomiast brak ingerencji powódki na licznik pomiarowy potwierdza m. in. opinia biegłego Przemysława O. oraz brak innych dowodów potwierdzających taką ingerencję.

Wiarygodnym, lecz poza niewielkim zakresem, nieprzydatnym do czynienia ustaleń faktycznych w sprawie było zeznanie (.....), gdyż świadek zeznał tylko o ogólnych okolicznościach sprawy związanych z problemami pozwanego w zakresie nielegalnego poboru energii i stanowiskiem pozwanego w tej sprawie.

Sąd dał wiarę w całości zarówno opinii podstawowej, jak też i opinii uzupełniającej i zeznaniom biegłego Przemysława O. Biegły oparł obydwie opinie na pełni materiału dowodowego, dokładnie odpowiadając na tezy dowodowe sformułowane przez Sąd, przy czym zarówno wniosek jak i uzasadnienie opinii jest jasne i kategoryczne w swojej wymowie. Treść powyższych opinii daje w pełni asumpt do twierdzenia, iż w przedmiotowych opiniach w pełni ujawnia się duża fachowość, doświadczenie i bezstronność sporządzającego tenże środek dowodowy. Na podkreślenie zasługuje fakt, iż biegły dwukrotnie przesłuchiwany przez Sąd na skutek zastrzeżeń wniesionych przez pozwanego obronił tezy i podstawy swoich spostrzeżeń odpierając w sposób logiczny i racjonalny zarzuty stawiane przez pozwanego.

Zaznaczyć przy tym należy, iż biegły przekroczył powierzony mu zakres opinii, albowiem ocenił on materiał dowodowy zgromadzony w sprawie, co zastrzeżone jest do kompetencji Sądu. Jednakże ta wadliwość nie eliminuje tego dowodu jako pełnoprawnego środka dowodowego do rozstrzygnięcia sprawy.

Jeżeli opinia biegłego jest kompletna i przekonująca Sąd nie ma obowiązku dopuszczania dowodu z dalszej opinii. Potrzeba taka nie może być wynikiem niezadowolenia strony z niekorzystnego dla niej wydzźwięku konkluzji opinii, lecz być następstwem umotywowanej krytyki dotychczasowej opinii. W przeciwnym bowiem razie Sąd byłby zobligowany do uwzględnienia kolejnych wniosków strony dopóty, dopóki nie złożona zostałaby opinia w pełni ją zadowalająca, co jest niedopuszczalne.

Z powyższych względów Sąd oddalił wniosek o przeprowadzenie dowodu z opinii biegłego z dziedziny elektroenergetyki, w tym także dlatego, iż biegły O. jest metrologiem i jako nauczyciel akademicki zajmuje się licznikami elektrycznymi, a więc posiada wiedzę specjalistyczną do wydania opinii na potrzeby niniejszego procesu.

Sąd Rejonowy zważył, co następuje:

Zgodnie z art. 189 kpc powód może żądać ustalenia przez Sąd istnienia lub nieistnienia stosunku prawnego lub prawa, gdy ma interes prawny. Nie budziło bowiem wątpliwości Sądu, iż powódka ma interes prawny w ustaleniu nieistnienia zobowiązania związanego z nielegalnym poborem energii, jeżeli strona pozwana przeczy tej okoliczności i wskazuje, że do nielegalnego poboru energii doszło. Stąd też ta kwestia nie była źródłem kontrowersji i sporu, wokół którego ogniskowałby się niniejszy proces.

Strony łączyła umowa sprzedaży energii elektrycznej. Stąd też do oceny ich wzajemnych praw i obowiązków zastosowanie mają przepisy związane z odpowiedzialnością kontraktową art. 471 kc i następne, a wartość przedmiotu sporu decyduje o tym, czy sprawa jest rozpoznawana w postępowaniu uproszczonym w sądzie grodzkim lub w postępowaniu zwykłym.

W wypadku nielegalnego pobierania energii niezgodnie z umową bezprawność zostaje sprowadzona do niewykonania lub nienależytego wykonania zobowiązania. Materiał dowodowy zgromadzony w sprawie nie pozwalał na przyjęcie, iż powódka nienależycie wykonała ciężące na niej obowiązki wynikające z zawartej umowy.

W procesie niniejszym nie ustalono, iż powódka ingerowała w licznik pomiarowy. Jak wskazał producent licznika firma Pafal do ustalenia oddziaływania magnesem neodymowym konieczne było jego przykładanie bezpośrednio do obudowy licznika. Pracownik pozwanego (...) wskazał, iż nie było żadnych zarysowań na obudowie licznika, co w toku swojego badania potwierdził biegły Przemysław O. W trakcie kontroli nie zabezpieczono u powódki magnesu neodymowego, ani innego urządzenia, które mogłoby oddziaływać na licznik, mimo, iż taki obowiązek wynikał dla pracowników pozwanego z zarządzenia nr 7/2004 w sprawie ustalenia procedury postępowania przy wykrywaniu i likwidacji nielegalnego pobierania energii elektrycznej. Pozwana żadnym takim dowodem nie dysponowała ograniczając się jedynie do obrony tezy, iż skoro licznik podaje błąd, to musiała na niego oddziaływać powódka polem magnetycznym. Należy zaś podkreślić, iż w orzecznictwie ugruntowany jest pogląd, że samo twierdzenie strony nie jest dowodem, a twierdzenie dotyczące istotnej dla sprawy okoliczności powinno być udowodnione przez stronę to twierdzenie zgłaszającą (por. wyrok SN z 22.11.2001 r. I PKN 660/00 Wokanda 200217-8/44). W obowiązku tym strony nie może zastąpić sąd. Działanie sądu z urzędu może bowiem prowadzić do naruszenia prawa do bezstronnego sądu i odpowiadającego mu obowiązku przestrzegania zasady równego traktowania stron (por. wyrok SN z 12.12.2000 r., V CKN 175/00, OSP 200117-8/116 z głosem aprobującą Broniewiczza OSP 200117-8/116, uchwała składu 7 sędziów SN z 19.05.2000 r. III CZP 4/00, OSNC 2000/111195).

Tymczasem także biegły Przemysław O. w sposób jednoznaczny wskazał, iż nie można postawić jednoznacznej tezy, że w przypadku stwierdzenia znaczącej wartości błędu pomiaru licznika indukcyjnego, na licznik ten oddziaływano magnesem, a w szczególności magnesem neodymowym. Na powstanie błędu w liczniku może mieć wpływ każde inne pole elektromagnetyczne. Każde urządzenie elektryczne wywołuje pole magnetyczne, w tym także telefon komórkowy. Pola takie może wytworzyć wyładowanie atmosferyczne, wysoka temperatura. Pozwany przedłożył zaświadczenie z Instytutu Meteorologii i Gospodarki Wodnej, ale nie potwierdziło ono żadnej istotnej okoliczności, gdyż w sprawie bezspornym było, iż w dniu 21 lipca 2005 r. licznik posiadał jakiś błąd. W oparciu o powyższe stwierdzenie, jak i niezabezpieczenie żadnego urządzenia oddziaływującego na licznik u powódki oraz brak zarysowań na obu-

dowie licznika należało dojść do wniosku, iż powódka należycie wypełniała ciężące na niej obowiązki i nie ingerowała polem magnetycznym na licznik pomiarowy.

Podnieść również należy, iż biegły wskazał co prawda na niewielką możliwość, ale nie wykluczył, iż licznik uległ samoistnemu uszkodzeniu. W tym miejscu należy wskazać, iż strona pozwana nie wykazała, czy licznik ten miał pierwotne świadectwo legalizacyjne oraz czy w okresie późniejszym również był sprawdzany, albowiem w dniu 26 października 2001 r. doszło do sprawdzenia u powódki, a nie instalacji nowego licznika. Licznik pomiarowy mógł być użytkowany przez powódkę znaczny okres czasu, w tym także ponad 15-letni okres czasu i dlatego powinien on mieć świadectwo legalizacji, którego pozwana nie przedłożyła. Pozwana nie przedłożyła również świadectwa legalizacji urządzenia kontrolnego, mimo, iż winno ono jak wskazywał biegły przechodzić okresową weryfikację poprawności działania.

W konsekwencji nie ustalono w przedmiotowym postępowaniu, czy licznik powódki i urządzenie kontrolujące pozwanej nadawały się do użytkowania, gdyż nie ma w aktach świadectw legalizacyjnych, mimo, iż na potrzebę posiadania przedmiotowego zaświadczenia wskazywał biegły Przemysław O. W ten sposób nie można jednoznacznie stwierdzić, czy urządzenie kontrolne w prawidłowy sposób wskazało wartość błędu w dniu 21 lipca 2005 r., skoro na zapłombowany licznik złożony u pozwanej nie dało się wykluczyć oddziaływania polem magnetycznym z urządzeń elektrycznych, które mogły spowodować błąd ustalony przez biegłego O. Pozwany bowiem, wykorzystując niewątpliwą pozycję monopolisty na rynku żąda zapłaty za stwierdzone nieprawidłowości w funkcjonowaniu licznika, podczas, gdy sam posługuje się urządzeniami kontrolnymi nie mającymi legalizacji, jak i nie legalizuje licznika podlegającego kontroli.

Mając na uwadze powyższe, należało orzec, jak w sentencji.

Na marginesie rozważań zaznaczyć należy, iż zachowanie pozwanej w przedmiocie zjawiska nielegalnego poboru energii jest diametralnie odmienne, jak wynika z pisma firmy Pafal, od zachowań niemieckich dystrybutorów, którzy poświęcają duże środki finansowe na zapobieganie takim zjawiskom, poprzez montowanie magnesów wysokiej klasy oraz innych zabezpieczeń eliminujących wspomniany proceder, a których to działań brakuje w Polsce.

O kosztach procesu orzeczono zgodnie z art. 11 ust. 1 ustawy z dnia 13 czerwca 1967 r. o kosztach sądowych w sprawach cywilnych /Dz. U. nr 24, poz. 110 ze zm. /, który stanowi, iż kosztami sądowymi, których strona nie miała obowiązku uiścić, Sąd w orzeczeniu kończącym sprawę w instancji obciąża przeciwnika, jeżeli istnieją do tego podstawy, przy odpowiednim zastosowaniu zasad obowiązujących przy zwrocie kosztów procesu. Powódka była zwolniona od kosztów, a pozwany przegrał proces w całości. Winien więc zwrócić Skarbowi Państwa koszty wpisu i wynagrodzenia biegłego. Mając na uwadze powyższe orzec należało jak w sentencji.

Orzecznictwo Stałego Polubownego Sądu Konsumenckiego

Sygn. akt: SK – 029- (...) /05

Wyrok Sądu Polubownego Dnia 25 maja 2006 r.

Stały Polubowny Sąd Konsumencki
przy Śląskim Wojewódzkim Inspektorze Inspekcji
Handlowej w Katowicach
w składzie następującym:

Przewodniczący: (...)
Arbitrzy: (...)
Protokolant: (...)

po rozpoznaniu w dniu 25 maja 2006 r.
w Katowicach
przy udziale _____
sprawy z powództwa (...)
przeciwko (...)
o zapłatę
działając na mocy zapisu na sąd polubowny
dokonanego przez strony w dniu 7 grudnia 2005 r.

1. rozwiązuje umowę sprzedaży zawartą pomiędzy powodem (...) a pozwanym (...) w dniu 7 marca 2004 roku,
2. zasądza od pozwanego na rzecz powoda kwotę 150 (to pięćdziesiąt) złotych, tytułem zwrotu aktualnej ceny spornego sprzętu za zwrotem pozwanemu przedmiotu sporu,
3. w pozostałej części powództwo oddala.

Arbiter: Przewodniczący: Arbiter:

Sygn. Akt: SK-029- (...) /05

Uzasadnienie

Powód (...) wniósł pozew przeciwko (...) o zapłatę 620 złotych tj. o zwrot gotówki za nagrywkę zakupioną u pozwanego.

W uzasadnieniu pozwu powód podał, że w dniu 7 marca 2004 zakupił u pozwanego nagrywkę DVD. Powód podał, że w październiku 2005r sprzęt zaczął działać wadliwie, chociaż do tej pory działał sprawnie. Pozwany wymieniał powodowi sporny sprzęt na nowy, ale ten nowy również działał nieprawidłowo. Kolejne reklamacje na tą samą okoliczność nie przyniosły rezultatu.

Strona pozwana podtrzymała decyzję o negatywnym rozpatrzeniu reklamacji.

Sąd ustalił następujący stan faktyczny:

Powód (...) zakupił w sklepie pozwanego nagrywkę DVD za kwotę 620 złotych.

W dniu 3 października 2005 roku powód reklamował nagrywkę u pozwanego. Po wymianie sprzętu nadal sprzęt nie działał prawidłowo. Pozwany ostatecznie odmówił powodowi zwrotu gotówki.

Dowód: przesłuchanie strony powodowej k 28)

Pozwany podał, że nagrywarka działa prawidłowo i poprawnie nagrywa płyty dołączone do specyfikacji zamieszczonej na stronie producenta. Nadto pozwany podał, że przedmiotowa specyfikacja była przedstawiona powodowi w momencie składania pierwszej reklamacji.

Dowód: pismo pozwanego k 17 akt)

W oparciu o powyższe pozwany reklamacji nie uznał. Zatem kwestia wadliwości sprzętu stała się pomiędzy stronami sporna.

Powód wystąpił do Sądu Polubownego o rozstrzygnięcie sporu.

Strony podpisały zapis na sąd polubowny w dniu 7 grudnia 2005 roku.

Sąd zważył:

Powód wywodził swoje roszczenie z art. 8 ust. 1 i 4 ustawy o szczególnych warunkach sprzedaży konsumenckiej i zmianie kodeksu cywilnego (Dz. U. 2002.141.1176).

Pozwany rozpatrzył reklamacje w terminie i dopełnił obowiązku wynikającego z art. 8 ust. 3 powołanej wyżej ustawy.

W sprawie niniejszej Sąd poddał analizie zgromadzony materiał dowodowy, w szczególności dokumenty dołączone przez strony.

Zgodnie z brzmieniem art. 8 ust. 1 kupujący na zasadzie sekwencyjności roszczeń może żądać w pierwszej kolejności naprawy lub wymiany towaru, chyba że naprawa lub wymiana są niemożliwe lub wymagają nadmiernych kosztów. Nadto w ust. 4 tegoż artykułu wskazano, że jeśli naprawy albo wymiany nie można żądać, bowiem sprzedawca nie zadośćczynił temu roszczeniu w odpowiednim czasie albo, gdy naprawa bądź wymiana narząłyby kupującego na znaczne niedogodności, kupujący jest uprawniony do wystąpienia z roszczeniem o obniżenie ceny albo do odstąpienia od umowy.

W niniejszej sprawie przedmiotem spornym była nagrywarka DVD, która wedle stanowiska strony pozwanej jest sprawna. Niemniej jednak sprzęt był przez pozwanego wymieniany w związku z reklamacjami powoda. Nadto pozwany podkreślił, że nagrywarka nagrywa poprawnie, ale wyłącznie na nośnikach wyszczególnionych w specyfikacji producentkiej. W załączonym do sądu piśmie pozwany podał, że taką specyfikację doręczył powodowi przy pierwszej reklamacji, co powód potwierdził.

Sąd ustalił także, że wartość takiej nagrywarki na chwilę obecną jest znacznie niższa, niż była w dniu jej zakupu. Strony zgodnie podały, że cena tego sprzętu wynosi ok. 150 złotych. Powód potwierdził, że zdaje sobie sprawę ze spadku wartości nabywczego tego rodzaju sprzętu.

Zatem Sąd uznał, że w niniejszej sprawie zaszyły okoliczności uprawniające powoda do przejścia na dalsze roszczenia ustawowe, albowiem wymiany nie przyniosły rezultatu. W niniejszej sprawie, zgodnie z art. 4 powołanej wyżej i cytowanej ustawy ciężar dowodu spoczywał na stronie powodowej, przy czym powód przyjął w sprawie trafną linię dowodzenia swoich racji, opisaną powyżej, a którą sąd w całości uwzględnił. Powód nadto stawiał się na rozprawę ze sporną nagrywką, zaś strona pozwana żadnych wniosków i zarzutów w postępowaniu nie złożyła.

W szczególności żadna ze stron nie złożyła wniosku dowodowego o powołanie dowodu z opinii biegłego, a sąd nie dopatrzył się okoliczności wskazujących na konieczność dopuszczania tego dowodu z urzędu uznając, że w gestii stron leży decydowanie w przedmiocie ewentualnych wniosków dowodowych.

Niewątpliwie jest w ustalonym stanie faktycznym, iż niezasadne jest przyznanie powodowi całości żądanej sumy. Pozwany zaś sam potwierdził, że specyfikacje

doreczył powodowi dopiero przy reklamacji. Pozwany dodatkowo podał na rozprawie, że sprzęt nie jest wadliwy ale zmieniły się nośniki i dlatego sprzęt na dotychczasowych nośnikach nie funkcjonuje prawidłowo. Jest oczywiste, że taka informacja co do tych nośników należała się powodowi przy zakupie nagrywarki, co wynika z utrwalonego orzecznictwa sądów w zakresie spraw konsumenckich oraz jest także zgodne z dyrektywami unijnymi w tym zakresie (Dyrektywa Parlamentu Europejskiego i Rady nr 1999/44 z dnia 25 maja 1999r). Konsument winien być należycie poinformowany o właściwościach towaru w momencie zakupu, nie zaś po tej dacie.

Zatem, mając na uwadze ustalenia dokonane w sprawie oraz poszczególne dowody, Sąd uwzględnił żądanie powoda i zasądził na jego rzecz 150 złotych, tytułem aktualnej ceny tego typu nagrywarki nakazując zwrot spornej nagrywarki pozwanemu. W pozostałym zakresie powództwo podlegało oddaleniu.

Pouczenie:

Skargę o uchylenie tego orzeczenia można wnieść w terminie trzech miesięcy od jego doręczenia stronie, do sądu powszechnego, który byłby właściwy do rozpoznania sporu, gdyby strony nie dokonały zapisu na sąd polubowny (rt. 1208 § 1 kpc w zw. z art. 1205 kpc).

Sygn. akt: SK – 029- (...) /06

Wyrok Sądu Polubownego Dnia 12 maja 2006 r.

Stały Polubowny Sąd Konsumencki przy Śląskim Wojewódzkim Inspektorze Inspekcji Handlowej w Katowicach
w składzie następującym:

Przewodniczący: (...)
Arbitrzy: (...)
Protokolant: (...)

po rozpoznaniu w dniu 12 maja 2006 roku w Katowicach przy udziale _____
sprawy z powództwa (...)
przeciwko (...)
o zapłatę
działając na mocy zapisu na sąd polubowny
dokonanego przez strony w dniu 27.01.2006 roku

1. zasądza na rzecz powoda (...) od pozwanego (...) kwotę 4.500,00 zł (czterech tysięcy pięćset złotych) wraz z odsetkami od dnia 9 marca 2006r. tj. od dnia wniesienia pozwu;
2. zasądza na rzecz powoda (...) od pozwanego (...) kwotę 411,13 zł (czterystu jedenastu złotych trzynastu groszy) tytułem zwrotu kosztów związanych ze stawiennictwem.

Arbiter: Przewodniczący: Arbiter:

Sygn. akt: SK-029- (...) /06

Uzasadnienie

Powód (...), reprezentowany przez radcę prawnego (...), wniósł w dniu 9 marca 2006r. pozew prze-

ciwko (...) tytułem niewłaściwego wykonania umowy żądając zasądzenia na jego rzecz kwoty 4.500,00 (cztery tysiące pięćset złotych). Ponadto powód w swym pozwie, wniósł o zasądzenie kosztów postępowania w wysokości 1.015,00 zł (jeden tysiąc piętnaście złotych).

W uzasadnieniu pozwu powód podał, że w dniu 26 października 2005r. zawarł z pozwanym (...) umowę ustną na zakup i wymianę silnika w samochodzie marki Ducato z 1995r. na kwotę 4.500,00 zł. Umowa miała być wykonana w ciągu czterech dni. Niestety pozwany nie wywiązał się z zawartej umowy.

Następnie już w trakcie rozprawy z dnia 12 maja 2006 r. nastąpiła modyfikacja żądania powoda odnośnie kosztów ograniczając je do kwoty 411,13 zł (czterystu jedenastu złotych trzynastu groszy).

Sąd ustalił następujący stan faktyczny:

Pozwany (...) prowadzi działalność gospodarczą której przedmiotem jest między innymi sprzedaż pojazdów samochodowych, konserwacja i naprawa pojazdów samochodowych sprzedaż akcesoriów do samochodów. Działalność gospodarczą prowadzi indywidualnie pod firmą „(...)” SKLEP MOTORYZACYJNY.

Dowód: zaświadczenie WSO. (...) k. 6.

W ramach tej działalności, powód (...) zawarł z pozwanym (...) umowę ustną której treścią było: zakup silnika do samochodu marki Fiat Ducato z 1995r. oraz jego montaż przez pozwanego.

Dowód: zeznania świadka (...) k. 28; zeznania świadka (...) k. 31.

Umowa sprzedaży łącznie z umową montażu miała zostać pierwotnie wykonana w ciągu czterech dni od dostarczenia samochodu, jednak wskutek niedotrzymania terminu przez pozwanego oddanie samochodu nastąpiło dopiero po siedemnastu dniach.

Dowód: zeznania świadka (...) k. 31 verte.

Pomimo znacznego wydłużenia montażu zakupionego silnika po odebraniu przedmiotowego samochodu nie był on sprawny i konsument zgłosił niezwłocznie swoje zastrzeżenia żądając doprowadzenia samochodu do stanu zgodnego z zawartą umową.

Dowód: zeznania świadka (...) k. 31 verte.

Niezgodności w dniu 12 listopada 2005r. były tego rodzaju, że co prawda można było samochodem jeździć, jednak pojawiły się usterki w postaci: nie funkcjonowania wskaźnika samochodu oraz nie działania układu wspomagania. Powód, pomimo usunięcia tylko wady wskaźnika, zgodził się na naprawę układu wspomagania w terminie 14 listopada 2005r. Samochód został naprawiony w dniach 14 listopada 2005r. do 20 listopada 2005r. Niestety kolejna niezgodność wystąpiła już w dniu 22 listopada 2005r. kiedy to spaleni uległ alternator, który został przez pozwanego wymieniony.

Dowód: zeznania świadka (...) k. 31 verte.

Dnia 10 grudnia 2005r., a więc w niecałe trzy tygodnie później w (...) przedmiotowy samochód uległ całkowitej awarii. Przyczyną awarii był fakt, iż w samochodzie został zamontowany silnik nie do tego modelu, który był przedmiotem umowy, o czym powoda powiadomiła pomoc drogową. W konsekwencji pismem z dnia 26 grudnia 2005r. powód wystosował do pozwanego reklamację żądając zwrotu ceny za silnik, uznając umowę między stronami za wygasłą. Jako przyczyny wskazał, iż sprzedany silnik i następnie

zamontowany nie był zgodny z zawartą umową i nie odpowiadał jej treści.

Dowód: pismo z dnia 26 grudnia 2005r, k. 8.

Na potwierdzenie niewłaściwego wykonania umowy, przedmiotowy pojazd został poddany badaniu przez rzeczoznawcę (...), w której to opinii stwierdzono, iż zamontowany w pojeździe silnik pochodzi z innego modelu samochodu Fiat, a w celu jego zamontowania dokonano prowizorycznych przeróbek osprzętu silnika, między innymi przeniesienie w inne miejsce ściany czołowej chłodnicy powietrza, przerobieniu układu oddechowego silnika i wiele innych.

Dowód: opinia rzeczoznawcy z dnia 10 lutego 2006r. k. 9 oraz dokumentacja zdjęciowa k. 10.

Sąd ustalił powyższy stan faktyczny na podstawie następujących dowodów tj. zeznania świadka (...) (k. 29 verte, k. 30), zeznania świadka (...) (k. 30 verte, k. 31), zeznania świadka (...) (k. 31-32), dowód z zaświadczenia WSO III (...) (k. 6), dowód wpłaty z dnia 12 listopada 2005r., (k. 7), dowodu z wezwania reklamacyjnego z dnia 26 grudnia 2005r. (k. 8), dowodu z opinii rzeczoznawcy z dnia 10 lutego 2006r. (k. 9), dowodu pisma pozwanego do Inspekcji Handlowej z dnia 27 stycznia 2006r. (k. 11).

Sąd zważył:

Sąd uznał, że roszczenie główne zgłoszone w pozwie przez powoda, jak i żądanie zasądzenia kosztów postępowania odpowiednio zmodyfikowanych na rozsądne.

W niniejszej sprawie pojawiło się kilka kwestii, które należało ustalić. Wstępną kwestią było ustalenie, jaki charakter miała niniejsza umowa. Ustalono zostało, w oparciu o zeznania świadka (...), którym sąd dał wiarę, że strony zawarły umowę, której celem miało być wymiana silnika i jego montaż w taki sposób aby samochód był sprawny, co zostało potwierdzone również w dokumencie dowodu zapłaty.

Skoro bowiem powód poszukiwał silnika do samochodu marki Fiat Ducato, to pozwany będąc o tym prawidłowo poinformowanym nawet w przypadku samej sprzedaży winien był zwrócić uwagę konsumentowi na rodzaj i typ silnika. Silnikiem objętym umową miał być silnik do modelu Fiat Ducato z roku 1995.

Sąd uznał, że strony w ramach jednej umowy przewidziały sprzedaż oraz dzieło (zamontowanie zakupionego silnika), zatem sąd polubowny, zgodnie z art. 1194 k. p. c., był zobowiązany stosować prawo właściwe dla tego typu umowy.

W przedmiotowej sprawie prawem właściwym, w oparciu o które należało rozstrzygnąć niniejszą sprawę, jest ustawa z dnia 27 lipca 2002r. o szczególnych warunkach sprzedaży konsumenckiej oraz o zmianie kodeksu cywilnego (Dz. U. 2002.141.1176). Należało tak przyjąć do całej umowy zawartej między stronami ze względu na treść art. 627 kodeksu cywilnego w myśl której „do umowy zawartej, w zakresie działalności przedsiębiorstwa przyjmującego zamówienie, z osobą fizyczną, która zamawia dzieło, będące rzeczą ruchomą, w celu niezwiązanym z jej działalnością gospodarczą ani zawodową, stosuje się odpowiednio przepisy o sprzedaży konsumenckiej.

Wobec powyższego uprawnienia i obowiązki stron należało rozpatrywać w kontekście ustawy z dnia 27 lipca 2002r., a w konsekwencji niezgodność umowy sprzedaży oraz montażu została stwierdzona w okresie 6 miesięcy od dnia zrealizowania umowy, należało

w zakresie rozkładu ciężaru dowodu, zgodnie z art. 4 ust. 1 przedmiotowej ustawy obciążyć pozwanego. Pomimo, iż w niniejszej sprawie kwestia nie budząca wątpliwości był fakt doboru i sprzedaży nie właściwego silnika, to i tak, mając na uwadze brzmienie niniejszego artykułu należało ciężarem dowodu obciążyć pozwanego.

Mając na względzie powyższe uwagi oraz charakter umowy tj. rodzaj zakupionej rzeczy, jak również zamontowanie silnika, nie było wątpliwości, iż powód miał prawo żądać zwrotu ceny na podstawie art. 8 ust. 4 ustawy o szczególnych warunkach sprzedaży konsumenckiej oraz o zmianie kodeksu cywilnego z dnia 22 lipca 2002r. Powód pismem z dnia 26 grudnia 2005r. wezwał do zwrotu kwoty uiszczonej za sprzedaż i montaż silnika, a więc w istocie odstąpił od umowy. Sąd Polubowny analizując sprawę uznał, iż powód miał prawo do odstąpienia od umowy i w związku z tym do żądania zwrotu swego świadczenia, które opiewało na 5.000,00 zł, ale które faktycznie zostało uiszczony w kwocie 4.500,00 zł czego powód domagał się w pozwie wnosząc o zasądzenie tej kwoty na rzecz powoda. W tym zakresie sąd uznał opinię rzeczoznawcy (...) za wiarygodną, wewnętrzną logiczną i sporządzoną rzetelnie dając jej wiarę w całej rozciągłości. Nie uznał natomiast argumentu pozwanego jakoby wynikiem niesprawności samochodu miało być nieprawidłowe paliwo.

W kontekście niniejszej sprawy należy również pamiętać o art. 6 ustawy o szczególnych warunkach sprzedaży konsumenckiej, który wyraźnie wskazuje, że za niezgodność towaru konsumpcyjnego z umową uważa się również nieprawidłowość w jego zamontowaniu i uruchomieniu, jeżeli czynności te zostały wykonane w ramach umowy sprzedaży przez sprzedawcę lub przez osobę, za którą ponosi on odpowiedzialność. W związku z tym artykułem, nawet gdyby przyjąć, co jak zostało wykazane w postępowaniu dowodowym nie miało miejsca, że powód zgodził się na montaż silnika z przeróbkami, to i tak w świetle tego artykułu ponosiłby odpowiedzialność za niezgodność.

Ponadto, należy szczególnie podkreślić, iż ponieważ przedsiębiorca zobowiązał się do zamontowania silnika, to wykonanie umowy winno być oceniona w kontekście art. 354 i 355 kodeksu cywilnego. W myśl pierwszego artykułu dłużnik powinien wykonać zobowiązanie zgodnie z jego treścią i w sposób odpowiadający jego celowi społeczno-gospodarczemu oraz zasadom współzycia społecznego, a jeżeli istnieją w tym zakresie ustalone zwyczaje – także w sposób odpowiadający tym zwyczajom. Zawierając umowę sprzedaży konsument miał prawo oczekiwać, że efektem końcowym kupna i zamontowania silnika będzie sprawny samochód. Nie można w niniejszej sprawie stwierdzić, iż pozwany wykonał zobowiązanie ani zgodnie z treścią umowy ani tym bardziej zgodnie z zasadami współzycia społecznego. Sposób wykonania umowy w przypadku podmiotu profesjonalnego jest w świetle należytej staranności wynikające z jej zawodowego charakteru, a więc ta staranność powinna być wyższa niż w obrocie powszechnym. Zgodnie z wyrokiem Sądu Najwyższego z dnia 25 września 2002r. (I CKN 971/2000) należyta staranność dłużnika w zakresie prowadzonej działalności gospodarczej, którą określa się przy uwzględnieniu zawodowego charakteru tej działalności, oznacza staranność dostosowaną do działającej osoby, przedmiotu jakiego dotyczy oraz

okoliczności, w których działanie to następuje. Sąd Polubowny orzekł o kosztach na podstawie § 9 umowy o zorganizowaniu Stałego Sądu Konsumenckiego z dnia 5 lutego 2000r. Zgodnie z ust. 1 tego paragrafu, strona przegrywająca spór przed Sądem ponosi koszty postępowania w sprawie, które obejmują wynagrodzenie biegłych rzeczoznawców oraz koszty stawienia strony. W niniejszej sprawie na koszty postępowania składały się wyłącznie koszty stawienia strony przed Sądem Polubownym. Sąd uznał, iż zgłoszony przez pełnomocnika wniosek na rozprawie w dniu 12 maja 2006r., modyfikujący wysokość żądanych kosztów, za zasadny i dzieląc szczegółowo wyliczenia odnośnie przejazdów i poniesionych w tym zakresie kosztów zasądził kwotę 411,13 (czterystu jedenastu złotych trzynastu groszy) na rzecz powoda.

Wobec powyższego Sąd orzekł jak w sentencji

Pouczenie:

Skargę o uchylenie tego orzeczenia można wnieść w terminie trzech miesięcy od jego doręczenia stronie, do sądu powszechnego, który byłby właściwy do rozpoznania sporu, gdyby strony nie dokonały zapisu na sąd polubowny (rt. 1208 § 1 kpc w zw. Z art. 1205 kpc).

Sentencja wyroku Stałego Polubownego Sądu Konsumenckiego w Szczecinie z dnia 22 marca 2006r.

sygn. akt. SK-155/2005

**Skład orzekający:
Przewodnicząca (...)
Arbiter (...)
Arbiter (...)**

Staly Polubowny Sad Konsumencki w sprawie z powództwa (...) przeciwko (...) po rozpoznaniu w dniach 20 grudnia 2005r. i 22 marca 2006r. w przedmiocie zasądzenia od pozwanego (...) na rzecz powódki (...) zwrot kwoty 329,00 złotych (trzysta dwadzieścia dziewięć) tytułem odszkodowania oraz zwrot kwoty 59,00 złotych (pięćdziesiąt dziewięć) tytułem odstąpienia od umowy:

- 1). Na podstawie przepisu art. 471 Kodeks cywilny zasądza od pozwanego (...) na rzecz powódki (...) kwotę 329,00 złotych (trzysta dwadzieścia dziewięć) tytułem odszkodowania.
- 2). Na podstawie przepisu art. 98 Kodeks postępowania cywilnego kosztami sporządzonej opinii rzeczoznawcy (kwota 159,20 – sto pięćdziesiąt dziewięć złotych i 20/100) obciąża pozwanego w całości, tj. zasądza od w/w pozwanego na rzecz w/w powódki zwrot kwoty 79,60 (siedemdziesiąt dziewięć złotych i 60/100) tytułem zwrotu zaliczki wpłaconej przez powódkę na poczet opinii.
- 3). Na podstawie przepisu art. 637 § 2 w związku z § 1 ustawy Kodeks cywilny zasądza od w/w pozwanego na rzecz w/w powódki zwrot kwoty 59,00 złotych (pięćdziesiąt dziewięć) tytułem odstąpienia od umowy.

Uzasadnienie do wyroku Stałego Polubownego Sądu Konsumenckiego z dnia 22 marca 2006 r.

W dniu 2 lipca 2005r. powódka (...) z pozwanym (...) właścicielem Pralni Chemicznej zawarła umowę o dzieło, której przedmiotem było wykonanie usługi pralniczej płaszcza damskiego, koloru różowego, wykonanego z zamzu. Pozwany przyjął zlecenie i zobowiązał się do poddania płaszcza specjalistycznemu czyszczeniu chemicznemu. Po wykonanej usłudze, przy odbiorze płaszcza powódka stwierdziła, że płaszcz uległ odbarwieniu; pierwotny kolor różowy stracił swoją intensywność, barwę i zszarzał, a nadto, że w u dołu płaszcza odkleiła się listwa i nastąpiło zmarszczenie dołu i kołnierza. Ponadto powódka stwierdziła, że klamra paska została uszkodzona – wypadł z niej bolec. Powódka w chwili stwierdzenia odbarwienia płaszcza fakt ten zgłosiła pozwanemu i odmówiła odbioru płaszcza. Pozwany natomiast zobowiązał się do usunięcia wad poprzez naprawę płaszcza. Podjęta przez pozwanego próba dokonania naprawy płaszcza mnie powiodła się i kiedy powódka zgłosiła się po odbiór płaszcza, to okazało się, że nie nadaje się już do użytkowania. Z uwagi na to, że za wykonaną usługę powódka uiściła zapłatę w wysokości 59,00 złotych (pięćdziesiąt dziewięć), płaszcz odebrała. Po zasięgnięciu opinii innego zakładu, zajmującego się farbowaniem m. in. skór zamszowych, kiedy okazało się, że po wykonanej usłudze prania, niemożliwe jest farbowanie płaszcza, w wyniku którego płaszcz doprowadzony byłby do pierwotnego stanu, powódka postanowiła dochodzić od pozwanego roszczenia odszkodowawczego z powodu niemożliwości dalszego użytkowania płaszcza. I tym też celu powódka postanowiła oddać sprawę pod rozstrzygnięcie Stałego Polubownego Sądu Konsumenckiego. I w takim stanie rzeczy sprawa ta pod rozstrzygnięcie tegoż Sądu trafiła.

Sąd przeprowadził postępowanie dowodowe w sprawie. W ramach przeprowadzonego postępowania Sąd wysłuchał wyjaśnień stron sporu, dokonał analizy materiałów zgromadzonych w sprawie, przeprowadził oględziny będącego przedmiotem sporu płaszcza oraz powołał w sprawie niezależnego rzeczoznawcę z listy Zachodniopomorskiego Wojewódzkiego Inspektora Inspekcji Handlowej w Szczecinie. Analiza wyjaśnień złożonych przez strony sporu pozwoliła Sądowi na ustalenie, że po pierwsze powódka zarzuca pozwanemu zniszczenie powierzonego mu do wykonania profesjonalnej usługi czyszczenia płaszcza. W wyniku bowiem wykonanej przez pozwanego usługi pralniczej różowy, zamszowy płaszcz powódki uległ odbarwieniu i zdeformowaniu w takich miejscach jak: mankiety, obrzeża, pasek, kołnier. Z kolei pozwany w postępowaniu przed Sądem dowodził, że będący przedmiotem sporu płaszcz nie uległ odbarwieniu w wyniku wykonanej usługi czyszczenia chemicznego, a odbarwienia powstały na skutek normalnego użytkowania płaszcza i w wyniku działania promieni słonecznych itp. Nadto dowodził pozwany, że w momencie oddawania płaszcza do pralni powódka była przez pozwanego poinformowana o różnicy w kolorze skóry płaszcza pod kołnierzem a pozostałą połącją płaszcza. W ocenie pozwanego taki stan rzeczy wyniknąć mógł z użycia złej jakości barwnika. Z kolei zdeformowania to wynik zastosowania w tych miejscach celem ich usztywnienia flizeliny i to ona na skutek poddania płasz-

cza praniu uległa zdeformowaniu. Stan ten w ocenie pozwanego da się naprawić poprzez rozprucie tych miejsc, rozprasowanie i następnie zszycie. W ramach przeprowadzonego postępowania dowodowego Sąd dokonał oględzin przedmiotowego płaszcza. W wyniku przeprowadzonej czynności Sąd stwierdził, że będący przedmiotem płaszcza pozbawiony jest wyrazistego koloru, jest brudny, szarawy. Takie miejsca niewaligiczne jak: kołnierz, mankiety, obrzeża u dołu płaszcza, pasek zdeformowane, pofałdowane. Celem ustalenia przyczyn powstałych odbarwień i zdeformowań i zweryfikowania wyjaśnień stron sporu Sąd postanowił zasięgnąć opinii rzeczoznawcy z listy Zachodniopomorskiego Wojewódzkiego Inspektora Inspekcji Handlowej w Szczecinie w osobie Pani J. K-D.. Powołanemu rzeczoznawcy Sąd postawił pod rozstrzygnięcie następujące istotne w ocenie Sądu kwestie, mające zasadniczy wpływ na rozstrzygnięcie sporu. I tak powołanemu rzeczoznawcy Sąd poddał pod rozważenie następujące zagadnienia: czy przedmiotowy płaszczyk wyprany został zgodnie z zaleceniami producenta; co było przyczyną ogólnie rzecz ujmując utraty koloru płaszcza; czy płaszczyk wyprany został prawidłowo; co mogło spowodować deformację materiału na kołnierzu, mankietach, pasku, dolnym obrzeżu płaszcza oraz czy możliwe jest doprowadzenie płaszcza do stanu pierwotnego, tzn. przywrócenia koloru i zlikwidowania zdeformowań. Powołany rzeczoznawca sporządzając opinię stwierdził m. in., co następuje: przedmiotem oceny jest płaszczyk z pasków skór różnych gatunków, zszywanych po długości. Płaszczyk wyposażony we wszywkę z oznaczeniami dotyczącymi sposobu konserwacji oraz składem surowcowym. Umieszczone na wszywce piktogramy obrazkowe powołany biegły określił jako: nie prać; nie chlorować; nie prasować; nie czyścić chemicznie; nie wirować. Nadto powołany biegły stwierdziła, że płaszczyk zaopatrzony był ponadto w dodatkową wszywkę z informacją: stosować specjalistyczne czyszczenie. Powołany rzeczoznawca stwierdziła, że niejednolity odcień płócisk skóry w płaszczyku jest wynikiem okoliczności, że płaszczyk ten zszywany był z różnorodnych gatunkowo kawałków skór. Płaszczyk nie zachowuje właściwego wyglądu, jest spuchnięty, flizelina uległa odklejeniu. Powołany biegły w ramach wykonywanej ekspertyzy zwrócił się do pozwanego z wnioskiem o przedstawienie przebiegu wykonywania czyszczenia płaszcza. W wyniku analizy przedstawionego przez pozwanego opisu biegła stwierdziła, że nie kwestionuje ani środków, ani też procesu technologicznego, wypracowanego i sprawdzonego przez pozwanego na wielu wyrobach, aczkolwiek – jak podniosła biegła – na wyrobach przeznaczonych do czyszczenia chemicznego. Jak zauważyła biegła będący przedmiotem płaszczyk poddany został czyszczeniu chemicznemu, a zgodnie z informacjami zawartymi na wszywce będący przedmiotem sporu płaszczyk takiemu czyszczeniu poddany być nie powinien. Jak podniosła biegła w swojej opinii, wykonujący usługę prania, specjalizujący się w czyszczeniu skór zamszowych i kozuchów, kierując się tak swoim doświadczeniem, ale i informacjami pochodzącymi od producenta, a zawartymi na wszywce, powinien potrafić rozpoznać technologię nałożenia koloru na skórę odzieży (tutaj płaszcza); powinien potrafić zauważyć, że w przypadku przedmiotowego płaszcza barwa w kontakcie ze środkami chemicznymi spierze się. Zdaniem biegłej płaszczyk powódki utracił barwę – kolor na tyle mocno, że na dzień dzisiejszy trudno jest ustalić, jaki był rzeczywisty odcień. Zdaniem rzeczoznawcy utratę barwy płaszcza rozpatrywać należy

raczej w kategoriach istotności, aniżeli nieistotności czy stopnia nieznaczności, umożliwiającym uznanie, że płaszczyk dopuszcza się do dalszego użytkowania. Reasumując i odpowiadając jednocześnie na postawione przez Sąd do rozstrzygnięcia kwestie powołana biegła stwierdziła, że to środki zastosowane do czyszczenia płaszcza spowodowały utratę koloru, spuchnięcie płócisk skór oraz odklejenie usztywnienia – flizeliny, która nie była przystosowana do tego rodzaju czyszczenia, które w przypadku będącego przedmiotem sporu płaszcza zastosował pozwany. W ocenie biegłej spuchnięcie skóry mogły być również spowodowane nadmiernym przemoczeniem czy też przesuszeniem. Nadto biegła stwierdziła, że po przeprowadzeniu rozeznania na rynku koszańskim nie znalazła firmy, która podjęłaby się przywrócenia koloru przedmiotowemu płaszczyku, ponieważ w ocenie specjalistów w tej dziedzinie nie przyniesie to oczekiwanego rezultatu. Po zapoznaniu się z treścią sporządzonej opinii pozwany podniósł m. in., że powołany rzeczoznawca nie zakwestionował tak technologii, jak i środków użytych do czyszczenia płaszcza stosowanych przez pozwanego, a drugiej strony – jak podniósł pozwany stwierdziła, że „nie kwestionuje środków ani procesu technologicznego, jaki pralnia (pozwanego) ma wypracowany i sprawdzony na wielu wyrobach skórzanych **przeznaczonych do czyszczenia chemicznego**”. Z drugiej strony Sąd podkreśla, że biegła w swojej opinii podniosła, że zgodnie z informacjami, jakie na płaszczyku umieścił producent, płaszczyk tego nie należało poddawać czyszczeniu chemicznemu. Zatem pierwsze z wyżej wskazanych twierdzeń biegłej w kontekście kolejnego jej stwierdzenia, że to środki zastosowane do czyszczenia spowodowały utratę koloru – wbrew twierdzeniom pozwanego – nie pozostają w sprzeczności i wzajemnie się nie wykluczają. Z kolei powódka zasadniczo nie zgodziła się z twierdzeniem biegłej co do tego, że jako użytkownik odzieży zamszowej w jasnych kolorach powinna mieć minimum wiedzy co do tego, że nie będzie miała ona w pełni przywróconego koloru. Przy uwzględnieniu okoliczności, że zarzut ten pozostaje bez wpływu na rozstrzygnięcie sporu, Sąd uznał, iż zasadniczo tak powódka, jak i pozwany nie przedstawili w postępowaniu przed Sądem dowodu mogącego skutecznie podważyć przedmiotową opinię.

Biorąc powyższe okoliczności pod uwagę Sąd zważył, co następuje: pomiędzy stronami sporu doszło do zawarcia umowy o dzieło, w której powódka zleciła pozwanemu, profesjonalnie i zawodowo zajmującemu się czyszczeniem odzieży skórzanej, zamszowej wykonanie usługi czyszczenia płaszcza damskiego, zamszowego, koloru różowego. Przed wykonaniem usługi pozwany nie dokonał rzetelnej i należytej oceny powierzonego mu do czyszczenia płaszcza poprzez to, że nie zastosował się pozwany do zaleceń producenta, umieszczonych na wszywce i pomimo przeciwwskazań ze strony producenta oddany mu do czyszczenia płaszczyk poddał czyszczeniu chemicznemu. W wyniku dokonanego przez pozwanego czyszczenia płaszczyk utracił kolor i uległ zdeformowaniu. W ocenie Sądu pozwany nie dołożył należytej staranności przy podejmowaniu się wykonania usługi profesjonalnego czyszczenia garderoby, co ponad

wszelką wątpliwość wykazane zostało w przeprowadzonym przez Sąd postępowaniu dowodowym.

W świetle powyżej przytoczonych argumentów i przedstawionych dowodów Sąd uznał, iż roszczenie odszkodowawcze, z którym powódka wystąpiła wobec pozwanego wymaga rozważenia w kontekście przepisu art. 471 ustawy kodeks cywilny. Otóż regulacja w/w przepisu wprowadza tzw. kontraktową odpowiedzialność dłużnika. W tym miejscu wskazać należy, że odpowiedzialność ta znajduje zastosowanie li tylko pomiędzy wierzycielem a dłużnikiem, jako stronami określonego, istniejącego i ważnego stosunku zobowiązaniowego. Zgodnie też z przywołanym przepisem odpowiedzialność kontraktowa dłużnika może mieć miejsce tylko wówczas, jeżeli spełnione są tzw. nieruchomości przesłanki odpowiedzialności. Są nimi po pierwsze: niewykonanie lub nienależyte wykonanie zobowiązania, będące następstwem okoliczności, za które dłużnik z mocy ustawy lub umowy, ponosi odpowiedzialność; po drugie szkoda, a po trzecie związek przyczynowy pomiędzy faktem niewykonania czy też nienależytego wykonania zobowiązania a szkoda. W tym miejscu wskazać należy, że podstawową okolicznością, za którą dłużnik ponosi odpowiedzialność jest niezachowanie należytej staranności. Wskazać należy, że na gruncie umowy o dzieło, o ile materiał dostarcza zamawiający, to przyjmujący zamówienie powinien w każdym przypadku zbadać dostarczony materiał pod kątem jego przydatności do wykonania dzieła. W przypadku umów rezultatu, jaką jest umowa o dzieło, przyjmujący zamówienie, a zatem pozwany ma obowiązek ustalenia w momencie zawierania umowy, czy powierzona mu rzecz, nie wykazuje właściwości wyłączających prawidłowe wykonanie usługi. Jeżeli natomiast przyjmujący zamówienie przy przyjmowaniu garderoby do pralni powziąłby wątpliwość co do tego, czy prawidłowo będzie w stanie wykonać powierzone mu dzieło, o fakcie tym winien niezwłocznie powiadomić zamawiającego, aby od niego uzyskać oświadczenie co do tego, czy pomimo możliwości wystąpienia ewentualnego ryzyka, zamawiający decyduje się na wykonanie dzieła, co również w swojej opinii podniosła biegła. Wyżej przedstawione okoliczności należy zatem rozważyć pod kątem wspomnianych przesłanek odpowiedzialności kontraktowej. W tym miejscu wskazać należy, że w przypadku odpowiedzialności określonej w przepisie art. 471 ustawy kodeks cywilny ciężar udowodnienia faktu niewykonania lub nienależytego wykonania zobowiązania, powstania szkody w określonej wysokości oraz związku przyczynowego spoczywa na wierzycielu, tutaj na powódce. W omawianym stanie faktycznym w postępowaniu sądowym ustalono, że pomiędzy powódką a pozwanym istniało zobowiązanie, zgodnie z którym pozwany zobowiązał się do profesjonalnego czyszczenia płaszcza powódki w będącej jego własnością pralni chemicznej. Pozwany bez żadnych zastrzeżeń podjął się wykonania niniejszego zobowiązania. Na skutek jednak metody, rodzaju i sposobu wykonania usługi czyszczenia, płaszcz stanowiący własność powódki, a oddany pozwanemu do czyszczenia uległ odbarwieniu i deformacji, w wyniku czego powódka poniosła realną szkodę w postaci zniszczenia płaszcza, udokumentowanej przez powódkę wartości 329,90 złotych (trzysta dwadzieścia dziewięć złotych i 90/100). Trzecią z kolei przesłanką, niezbędną do uznania odpowiedzialności dłużnika (tutaj pozwanego), a wynikającą z w/w przepisu jest związek przyczynowy pomiędzy nienależytym wykonaniem lub niewy-

konaniem zobowiązania przez dłużnika a powstałą szkodą. Skoro zatem, zgodnie z przedstawioną opinią biegłego Sąd uznał, iż to zastosowane przez pozwanego środki spowodowały odbarwienie skóry płaszcza, utratę przez niego koloru oraz spuchnięcie płatów skór i odklejenie zastosowanego usztywnienia, tj. flizeliny, a nastąpiło to podczas wykonywanej przez pozwanego usługi prania, to bezspornie uznać można, że pomiędzy takim sposobem wykonania usługi czyszczenia a zniszczeniem płaszcza istnieje związek przyczynowy. Zatem stwierdzić należy, że pozwany w sposób nienależyty wykonał swoje zobowiązanie względem powódki i w wyniku tegoż nienależytego wykonania zobowiązania powódka poniosła realną szkodę, której wysokość ustaliła powódka na poziomie wartości zniszczonego w wyniku czyszczenia płaszcza. W tym miejscu wskazać nadto należy, że płaszcz powódka użytkowała niespełna jeden sezon i w związku z tym – tym bardziej uznać należy, że skoro nie może ona już użytkować płaszcza ze względu na to, że uległ on zniszczeniu, to szkoda, jaką poniosła powódka w ocenie Sądu zasadnie określona została przez powódkę na poziomie równowartości płaszcza.

Przy uwzględnieniu powyżej wskazanych okoliczności, na podstawie przepisu art. 471 ustawy kodeks cywilny Sąd uznał, iż roszczenie odszkodowawcze, z którym powódka wystąpiła do Sądu względem pozwanego jest w pełni zasadne, stąd też Sąd orzekł, jak w sentencji.

W świetle również przedstawionych argumentów uznać należy, że skoro w wykonanej przez pozwanego usłudze prania, a zatem w powstałym w wyniku wykonania zobowiązania dziele powstały wady, co wykazane zostało w postępowaniu dowodowym, to nie ulega wątpliwości, że powódka ma prawo odstąpić od umowy. W świetle bowiem przepisu art. 637 § 1 ustawy kodeks cywilny, który to przepis zastosowanie znajdzie w omawianym stanie faktycznym (nie rzecz ruchoma bowiem powstała w wyniku wykonania dzieła), jeżeli dzieło ma wady, zamawiający może żądać ich usunięcia, wyznaczając w tym celu przyjmującemu zamówienie odpowiedniego terminu. W sytuacji natomiast, gdy wad usunąć się nie da, a są one istotne zamawiającemu – zgodnie z przepisem art. 637 § 2 ustawy kodeks cywilny – przysługuje prawo odstąpienia od umowy. W ocenie Sądu w omawianym stanie faktycznym zachodzą wszystkie z wymienionych we wskazanych wyżej przepisach przesłanki, uzasadniających roszczenie powódki do odstąpienia od umowy. Powódka stwierdziwszy bowiem powstanie wad, wezwała pozwanego do dokonania naprawy płaszcza, która to naprawa w następstwie podjętych przez pozwanego działań nie przyniosła oczekiwanego rezultatu i nie spowodowała naprawienia płaszcza. W związku z powyższym na podstawie przepisu art. 637 § 2 w związku z § 1 ustawy kodeks cywilny Sąd uznał roszczenie powódki co do odstąpienia od umowy za zasadne, stąd orzekł, jak w sentencji.

Na zasadzie odpowiedzialności za wynik postępowania, na podstawie przepisu art. 98 ustawy kodeks postępowania cywilnego kosztami sporządzonej opinii rzeczoznawcy Sąd obciążył pozwanego w całości. W związku z powyższym na podstawie w/w przepisów Sąd zasądza od pozwanego na rzecz powódki zwrot kwoty 79,60 złotych (siedemdziesiąt dziewięć złotych i 60/100) tytułem zwrotu kosztów opinii rzeczoznawcy.

Orzecznictwo Arbitra Bankowego

ORZECZENIE ARBITRA BANKOWEGO

Arbiter Bankowy
przy Związku Banków Polskich
po rozpoznaniu w dniu 26 lipca 2006 r.
w Warszawie, na posiedzeniu niejawnym
sprawy z wniosku M. H. W. zam. w G.
przeciwko Bankowi
o zapłatę 2.796 zł

1. oddala roszczenie;
2. kosztami postępowania w kwocie 50 (pięćdziesiąt) zł obciąża Wnioskodawców i uznaje je za uiszczone w całości.

Uzasadnienie:

Wnioskodawcy M. H. W. wnieśli o zasądzenie od Banku kwoty 2.796 zł z tytułu zwrotu kosztów związanych z badaniem zdolności kredytowej przez Bank mimo, że w jej następstwie Bank podjął negatywną decyzję kredytową.

Bank wniósł o oddalenie żądania w całości twierdząc, że do Wnioskodawców należał obowiązek gromadzenia dokumentów, a Bank działał zgodnie z przepisami prawa i regulacjami Banku.

Arbiter ustalił i zważył, co następuje:

Zgłoszone roszczenie nie zasługuje na uwzględnienie.

Bezsporne jest, że Wnioskodawcy złożyli wniosek o mieszkaniowy kredyt hipoteczny w Banku. Do wniosku załączona została lista dokumentów niezbędnych do weryfikacji i przeprowadzenia analizy wniosku o kredyt. Bank, po przeanalizowaniu otrzymanych dokumentów stwierdził brak zdolności kredytowej Wnioskodawców i odmówił udzielenia kredytu.

Istota sporu sprowadza się więc do ustalenia, czy Bank mógł podjąć negatywną decyzję kredytową i mimo to obciążyć potencjalnych kontrahentów kosztami uzyskania dokumentów koniecznych do dokonania oceny ich zdolności kredytowej.

Na wstępie rozważań odnieść należy się do pojęcia „zdolność kredytowa”, przez którą należy rozumieć zdolność do spłaty zaciągniętego kredytu wraz z odsetkami w terminach określonych w umowie (art. 70 ust. 1 ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 roku – Prawo bankowe (Dz. U. Nr 40, poz. 939 ze zm.)). Zdolność ta jest ustawowym i obligatoryjnym warunkiem, od którego przepisy prawa bankowego uzależniają przyznanie każdego kredytu. Składa się nań stan majątkowy osoby ubiegającej się o kredyt oraz bieżąca i przewidywana w przyszłości efektywność gospodarowania gwarantująca terminowy zwrot kre-

dytu i zapłatę odsetek. Zdolność ta jako stan abstrakcyjny nie istnieje; może dotyczyć tylko konkretnej osoby i określonego stanu faktycznego. Nie jest więc ona ani zespołem składników rzeczowych, ani prawem – jest cechą kredytobiorcy nadaną mu przez bank po dokonaniu oceny według różnych kryteriów nie dających się zobiektywizować. Zdolność ta wyraża charakterystykę kredytobiorcy wobec oceny banku, który ma w tym zakresie wyłączność i całkowitą swobodę. Kredytobiorcy nie przysługują żadne środki prawne w razie niekorzystnego dla niego stanowiska banku (tak: SN w wyroku z dnia 11.02.2003r. I CKN 6/01).

Co więcej – powołany artykuł 70 prawa bankowego zawiera skierowany do banków publiczno-prawny zakaz udzielania kredytów podmiotom nie dającym gwarancji wypłacalności. Podstawowym celem zakazu jest ochrona deponentów, których interesy mogą być zagrożone poprzez udostępnianie środków pochodzących z dokonanych przez nich wkładów oszczędnościowych osobom o niewystarczająco sprawdzonej zdolności kredytowej. Z treści tego przepisu wynika więc uprawnienie wobec kredytobiorców, a zarazem obowiązek banku wobec deponentów do przeprowadzenia kontroli zdolności kredytowej zarówno na etapie zawiązania stosunku kredytowego, jak i w czasie jego trwania. Kontrola zdolności kredytowej polega na gromadzeniu i sprawdzaniu informacji dotyczących kondycji finansowej wnioskodawców, a później kredytobiorców. Artykuł 70 prawa bankowego nie przewiduje żadnych ograniczeń swobody działania banku w tym zakresie. W konsekwencji, kredytobiorca jest obowiązany przedłożyć na żądanie Banku dokumenty i informacje niezbędne do dokonania oceny jego zdolności kredytowej, przy czym użyte w tym przepisie określenie „kredytobiorca” ma szersze znaczenie, obejmujące również osobę występującą z wnioskiem o udzielenie kredytu. Żądanie Banku, skierowane do kredytobiorcy, musi być jasno sformułowane, zrozumiałe i wykonalne dla niego, a jednocześnie dostosowane do rodzaju kredytu i związanego z nim ryzyka, czyli niezbędne do określenia zdolności kredytowej. Należy ponadto podkreślić, że do obowiązków Wnioskodawców, jako starających się o kredyt i podlegających badaniu zdolności kredytowej, należało – według przytoczonych zasad – wykazanie zdolności kredytowej przez przedstawienie żądanych przez Bank dokumentów i to Wnioskodawcy ponoszą koszty związane z uzyskaniem zaświadczeń wymaganych przez Bank.

Oceniając zatem prawidłowość działania Banku i staranność jego działania z uwagi na prowadzenie przezeń profesjonalnej działalności gospodarczej, przyjmuje postać szczególnej staranności (art. 355 § 2 kc) stwierdzić należy, że Bank dołożył należytej staranności przy rozpatrywaniu wniosku o udzielenie kredytu i działał na rzecz bezpieczeństwa obrotu zgodnie z obowiązującymi regulacjami i brak pod-

staw do przyjęcia, że Bank nadużył swojej dominującej pozycji wobec konsumentów.

Zwrócić należy również uwagę na fakt, że sporządzenie dokumentacji, której koszt Wnioskodawcy określili na 2.796 zł jest konieczne w każdym przypadku wznoszenia domu – bez względu na źródło finansowania budowy np. wykonanie projektu domu, uzyskanie pozwolenia na budowę i zapewnienia dostawy wody, sporządzenie map itp., wobec czego przedstawione w Banku dokumenty nie były sporządzone wyłącznie na żądanie Banku, ale były koniecznymi dokumentami związanymi z planowaną inwestycją.

Wobec powyższego, uznając zgłoszone roszczenie za niezasadne, Arbiter Bankowy oddalił żądanie wniosku.

Na podstawie § 20 ust. 2 pkt 4 Regulaminu Bankowego Arbitrażu Konsumentckiego Arbiter obciążył kosztami postępowania stronę przegrywającą spór.

ORZECZENIE ARBITRA BANKOWEGO

Arbiter Bankowy przy Związku Banków Polskich po rozpoznaniu w dniu 20 grudnia 2006 roku w Warszawie, na posiedzeniu niejawnym sprawy z wniosku B. B i R. R. zam. w G. przeciwko Bankowi o zapłatę 1.205,77 zł

1. zasądza od Banku solidarnie na rzecz B. B. i R. R. kwotę 1.205,77 (jeden tysiąc dwieście pięć zł 77/100) zł z tytułu należności głównej oraz kwotę 50 (pięćdziesiąt) zł z tytułu zwrotu opłaty arbitrażowej;

2. zasądza od Banku na rzecz Biura Arbitra Bankowego kwotę 60 (sześćdziesiąt) zł z tytułu zwrotu kosztów postępowania.

Uzasadnienie:

Wnioskodawcy B. B i R. R. wnieśli o zasądzenie od Banku kwoty 1.205,77 zł z tytułu zwrotu pobranej prowizji od wcześniejszej, całkowitej spłaty kredytu; Wnioskodawca podniósł, że w czasie trwania umowy nie został przez Bank zawiadomiony o zmianie wysokości tej opłaty (w dniu zawarcia umowy prowizja wynosiła 0,00 zł)

Bank wniósł o oddalenie wniosku i podniósł, że od 1 stycznia 2006 roku zmieniona została Tabela Opłat i Prowizji, która wprowadziła prowizję od wcześniejszej, całkowitej spłaty kredytu. O zmianach Tabeli Wnioskodawcy zostali poinformowani listem zwykłym.

Arbiter ustalił i zważył, co następuje:

Zgłoszone roszczenie jest uzasadnione.

Bezspornym jest, że w dniu 21 lutego 2005 roku Wnioskodawcy zawarli z Bankiem umowę kredytu hipotecznego nr ****. W części IV umowy (§ 8 – 9) strony określiły wysokość prowizji i opłat – odwołując się do Taryfy oraz ustaliły sposób zmiany wysokości opłat i tryb informowania kredytobiorców o tym fakcie. Poza sporem pozostaje także fakt, że od 1 stycznia 2006 roku Bank dokonał zmiany Tabeli, wprowadzając opłatę za wcześniejszą, całkowitą spłatę kredytu (Część II, Dział VIII, p. 4 Tabeli). Informację o zmianie Tabeli Bank wysłał listem zwykłym, jednak Wnioskodawcy podnieśli zarzut, że do dnia naliczenia prowizji nic nie wiedzieli o zmianie Tabeli (dowód – umowa, Wyciąg z Tabeli).

Istota sporu sprowadza się do ustalenia, czy Bank miał prawo do zmiany – w trakcie trwania stosunku umownego – wysokości opłat oraz czy należało powiadomić konsumentów o dokonanej zmianie.

Na wstępie rozważań wskazać należy na treść art. 110 ustawy Prawo bankowe (tj. Dz. U. z 2002 r., Nr 72, poz. 665), który stanowi, że Bank może pobierać przewidziane w umowie prowizje i opłaty z tytułu wykonywanych czynności bankowych oraz opłaty za wykonywanie innych czynności. O wysokości tych opłat musi być zawiadomiona druga strona umowy i niesporne jest, że przy zawieraniu umowy z dnia 21 lutego 2005 roku konsumenci wiedzieli o zerowej wysokości prowizji za przedterminową spłatę całego zadłużenia (okoliczność niesporna). Zgodnie jednak z ogólnie obowiązującymi przepisami prawa (Kodeks cywilny Tytuł III Ogólne przepisy o zobowiązaniach umownych), przedsiębiorca (tu – Bank) może dokonać zmiany wzorca umownego (tu – umowy kredytu) w czasie trwania umowy, ale zmiana ta będzie wiązała konsumenta, jeśli zostanie dokonana w trybie określonym w ustawie. I tak; zgodnie z przepisem art. 384¹ kc wzorzec wydany w czasie trwania stosunku umownego o charakterze ciągłym wiąże drugą stronę, jeżeli zostały zachowane wymagania określone w art. 384 kc (wzorzec zostanie doręczony), a strona nie wypowiedziała umowy w najbliższym terminie wypowiedzenia. W celu skutecznej zmiany umowy kredytu w zakresie wysokości pobieranych opłat i prowizji Bank zobowiązany był po pierwsze: do doręczenia nowego wzorca, a po wtóre: do wskazania konsumentowi terminu do namysłu i wyrażania zgody na akceptację propozycji. Bank twierdzi, że wysłał przesyłkę listem zwykłym, zatem nie może przedstawić dowodu na okoliczność jej doręczenia – art. 6 kc w zw. z art. 61 § 1 kc, co przy zanegowaniu przez konsumentów faktu jej otrzymania uznać należy za brak skutecznego doręczenia. Samo wywieszenie Taryfy w lokalach Oddziałów i na stronie internetowej Banku uznać należy za niewystarczające – vide: wyrok Sądu Antymonopolowego dnia 30.09.2002r.

w sprawie o sygn. akt XVII Amc 47/01 i Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów z dnia 5.06.03r. w sprawie o sygn. akt XVII Amc 39/02, stanowiące podstawę wpisu klauzul abuzywnych do Rejestru prowadzonego przez Prezesa UOKiK. Ponadto Bank nie wykazał, że Wnioskodawcy zostali zawiadomieni nie tylko o zmianie Taryfy i ustaleniu nowej wysokości prowizji, ale że został również powiadomieni o przysługującym im prawie wypowiedzenia umowy w przypadku nie zaakceptowania nowych warunków umowy. Tym samym uznać należy, że Bank nie powiadomił Wnioskodawców o możliwości wypowiedzenia umowy i nie wyznaczył im terminu do wykonania uprawnienia kształtującego (dowód – treść informacji znajdującej się na odwrotnej stronie Wyciągu z Taryfy). Dopiero bezskuteczny upływ tego terminu powodowałby, że wzorzec wiązałby ze skutkiem *ex tunc* czyli od daty prawidłowego zakomunikowania go konsumentom. Ponieważ Bank nie doręczył wzorca w sposób skuteczny przed jego wejściem w życie, uznać należy, że umowa wiązała bez inkorporacji nowej Taryfy, a zatem Wnioskodawcy nie byli zobowiązani do zapłaty prowizji w kwocie 1.205,77 zł za wcześniejszą spłatę zadłużenia. Nie sposób także uznać, że spłacając należność kredytową, w tym kwotę prowizji, konsumenci zaakceptowali zmianę Tabeli, a to z uwagi na zapis § 15 umowy.

Oceniając zatem działanie Banku wobec Wnioskodawców i zakładając, że staranność jego działania z uwagi na prowadzenie przezeń profesjonalnej działalności gospodarczej, przyjmuje postać szczególnej staranności (art. 355 § 2 kc) stwierdzić należy, że Bank nie dołożył należytej staranności przy określaniu wysokości opłaty, albowiem zastosował stawkę „nową”, nie wiążącą stron, wobec czego zobowiązany jest do zwrotu nienależnie pobranych kwot prowizji.

Wobec powyższego, uznając zgłoszone roszczenie za zasadne, Arbiter Bankowy orzekł, jak w p. 1.

Na podstawie § 20 ust. 2 p. 4 w zw. z § 25 ust. 3 Regulaminu Bankowego Arbitrażu Konsumentckiego, Arbiter orzekł o kosztach postępowania (p. 2).

Przypominamy:

Arbiter Bankowy pełni raz w miesiącu dyżur w Stowarzyszeniu Konsumentów Polskich – terminy podajemy na naszej stronie internetowej www.skp.pl
– zapraszamy do kontaktu
Arbiter Bankowy zmienił siedzibę, nowy adres:
ul. Kruczkowskiego 8,
00-380 Warszawa,
nowy telefon: **022 48 68 400**

Porady turystyczne ECK



Wakacje coraz bliżej, a pogoda zachęca do szukania ofert urlopów za granicą.... Europejskie Centrum Konsumentckie doradza już teraz zapoznać się z przysługującymi prawami, aby później odpocząć bez stresu.

Oferta promocyjna, pakiet usług dodatkowych, wspała lokalizacja, wygodna rezerwacja przez internet i jednym kliknięciem przycisku myszy polski konsument rezerwuje wspaniałe wczasy w Hiszpanii, czy Grecji. Im bardziej atrakcyjny wyjazd, tym większa powinna być jednak ostrożność przystępującego do elektronicznej rezerwacji. Warto bowiem sprawdzić biuro oferujące usługę turystyczną. Pomocą służą – w przypadku gdy usługę turystyczną świadczy polskie biuro podróży – pracownicy Departamentu Turystyki Ministerstwa Gospodarki i Pracy lub Wydziału Turystyki Urzędu Marszałkowskiego, właściwego ze względu na siedzibę organizatora lub ambasada danego kraju w przypadku przedsiębiorcy z innego państwa członkowskiego.

Problematykę zakupów na odległość (przy wykorzystaniu m. in.: elektronicznego formularza zamówienia, telefonu, telefaxu, poczty elektronicznej) na poziomie europejskim reguluje Dyrektywa 97/7/WE z dnia 20 maja 1997 r. w sprawie ochrony konsumentów w przypadku umów zawieranych na odległość (OJ L 144, 04/06/1997 P. 0019 – 0027), a w Polsce ustawa 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.), która jest zarazem implementacją ww. dyrektywy do polskiego systemu prawnego oraz ustawa z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną (Dz. U. Nr 144, poz. 1204 z późn. zm.)

Standardy prawne w Unii Europejskiej w zakresie ochrony konsumentów usług turystycznych zawiera

dyrektywa 90/314 dnia 13 czerwca 1990 r. w sprawie zorganizowanych podróży, wakacji i wycieczek (O. J. L 158 z dnia 23 czerwca 1990 r.), zaś w prawie polskim zagadnienia te uregulowane są w ustawie z dnia 29 sierpnia 1997 r. o usługach turystycznych (tekst jednolity: Dz. U. z 2004 r. Nr 223, poz. 2268).

Analiza skarg przesyłanych do Europejskiego Centrum Konsumentckiego dowodzi, że coraz więcej polskich konsumentów ceniąc swój czas i wygodę oraz współczesny poziom rozwoju technologicznego częściej decyduje się załatwiać swoje sprawy przebywając w biurze czy w domu, wykorzystując przy tym media elektroniczne i inne środki porozumiewania się na odległość w celu zamówienia usługi, zakupu tańszego sprzętu za granicą, czy też rezerwacji egzotycznych wakacji na południu Europy.

Należy jednak pamiętać, że wypełniając formularz on-line klient zawiera umowę z wybranym biurem podróży, dlatego dla celów dowodowych wskutek nienależytego wykonania świadczenia przez biuro podróży, warto zachować wydrukowaną kopię wypełnionego formularza umowy i wybranej oferty lub dysponować kopią strony internetowej (wykorzystując klawisz klawiatury PrintScreen) i na tej podstawie dochodzić swoich praw w postępowaniu polubownym lub przed sądem powszechnym.

Ponadto, decydując się jednak na zakupy „przez internet” pamiętać należy, że o ile w większości umów na odległość (np. w przy zakupie np. kurtki z katalogu od firmy, z siedzibą w Hiszpanii) konsument może w terminie ustalonym przepisami (w Polsce do 10 dni) odstąpić od zawartej w tej formie umowy bez żadnych sankcji i bez konieczności podawania powodu, o tyle prawo takie nie dotyczy umów na świadczenie usług w zakresie zakwaterowania, transportu, gastronomii lub wypoczynku ze ściśle określonym dniem lub okresem ich świadczenia przez oferującego usługę. Rezerwując zatem wczasy on-line tym więcej rozważli i ostrożności powinniśmy zachować dokonując wyboru konkretnego biura podróży.

Oprócz zwolenników metod elektronicznej rezerwacji usług lub produktów, przeważającą grupę klientów stanowią nadal osoby dokonujące zawarcia umowy w formie tradycyjnej, a więc w siedzibie przedsiębiorcy, np. biura podróży. Jednakże i ta forma umowy nie jest wolna od niebezpieczeństw i pułapek, szczególnie jeśli słabszy uczestnik gry rynkowej, jakim jest konsument nie zna swoich praw, ani instytucji, które w przypadku kłopotów mogą zadbać o jego interesy.

Pamiętać bowiem należy, że cechą charakterystyczną dyrektyw konsumentckich (a także ustaw je implementujących do prawa krajowego) jest rozbudowany obo-

wiązek informacyjny po stronie profesjonalisty-przedsiębiorcy. Wymóg ten warunkowany jest faktem, iż konsument, jako słabsza i mniej doświadczona strona umowy zasługuje na rozbudowaną ochronę w formie wyczerpującej informacji. Jednym słowem – konsument ma prawo zawsze wiedzieć co, od kogo i na jakich warunkach kupuje.

Jeszcze przed zawarciem umowy, organizator turystyki ma obowiązek poinformować konsumenta m. in.: o wymaganiach zdrowotnych dotyczących udziału w imprezie turystycznej, przepisach paszportowych i wizowych, możliwości zawarcia umowy ubezpieczenia od kosztów rezygnacji z udziału w imprezie turystycznej, o zakresie ubezpieczenia od następstw nieszczęśliwych wypadków. Samą zaś umowa powinna zawierać obszernie i wyczerpujące informacje na temat usługi turystycznej i jej organizatora.

Skargi i zapytania kierowane do Europejskiego Centrum Konsumentckiego wskazują, iż konsumenci bardzo często nie wiedzą w jaki sposób mogą dochodzić swoich praw, w przypadku gdy usługa turystyczna nie spełniła ich oczekiwań.

Przy wyjazdach zorganizowanych, w których w ramach proponowanej usługi turystycznej klient ma zapewniony również transport (najczęściej lotniczy), w przypadku opóźnienia lotu, odmowy przyjęcia na pokład lub odwołania rejsu pasażer może wnieść roszczenie o odszkodowanie przeciwko organizatorowi wyjazdu turystycznego za niewykonanie usług przewidzianych w umowie zawartej w jednym z krajów UE, bez względu na docelowe miejsce podróży. Prawa te obowiązują w przypadku niezapewnienia odpowiedniego przelotu przewidzianego w umowie zawartej między z organizatorem wyjazdu a pasażerem. Ponadto, jeżeli organizator nie wywiąże się z umowy w odniesieniu do znaczącej części zorganizowanego wyjazdu, jest zobowiązany do zapewnienia alternatywnych świadczeń łącznie z przewozem, bez żadnych dodatkowych kosztów dla uczestnika wyjazdu.

W tym przypadku odpowiednie zastosowanie mają również postanowienia Rozporządzeniu WE 261/2004 z dnia 11 lutego 2004 r. ustanawiającego wspólne zasady odszkodowania i pomocy dla pasażerów w przypadku odmowy przyjęcia na pokład albo odwołania lub dużego opóźnienia lotów, a w zakresie opóźnienia w dostarczeniu lub zaginięciu bagaży Konwencja Montrealska z dnia 28.05.1999 roku.

Europejskie Centrum Konsumentckie
Plac Powstańców Warszawy 1, 00-950 Warszawa
www.konsument.gov.pl, info@konsument.gov.pl
tel. +48 22 556 01 18, fax +48 556 03 59

Infolinia Konsumentcka

Działalność Infolinii Konsumentckiej 0 800 800 008

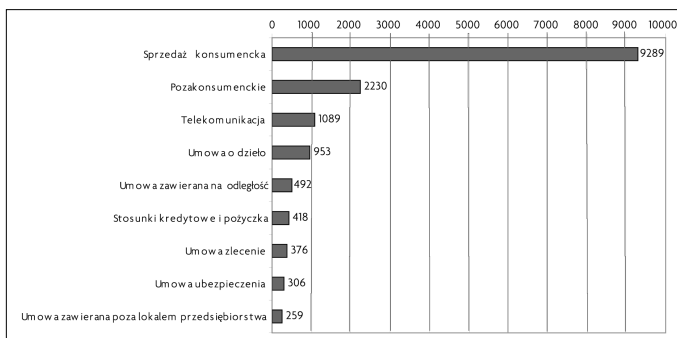
W listopadzie 2006 r. Stowarzyszenie Konsumentów Polskich uruchomiło bezpłatną Infolinię Konsumentcką (IK). Projekt finansowany jest ze środków Komisji Europejskiej i Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów. Konsumenti obsługiwani są przez 7 prawników w dni powszednie w godzinach 9.00 – 17.00.

Łącznie w ciągu 5 miesięcy działania Infolinii, czyli od 7 listopada 2006 do 31 marca 2007 przeprowadzono prawie 19 tysięcy rozmów. Średnio oznacza to około 3.800 rozmów miesięcznie i 200 rozmów w ciągu dnia pracy. Różny jest czas indywidualnej rozmowy: od 2 do 20 minut.

Większość porad udzielonych przez konsultantów Infolinii dotyczyła kwestii związanych ze sprzedażą konsumentcką (ponad 50%), przede wszystkim reklamacji obuwia i sprzętu RTV – AGD oraz sprzętu komputerowego. Konsumenti często zgłaszali również problemy dotyczące usług, najczęściej usług telekomunikacyjnych oraz usług kontraktowanych na podstawie umowy o dzieło (budowlano-remontowych, pralniczych), a także problemy dotyczące umów zawieranych na odległość i poza lokalem przedsiębiorstwa.

Rośnie liczba zgłaszanych spraw mających charakter pozakonsumentcki – średnio w miesiącu jest to około 440 telefonów. Świadczy to o zapotrzebowaniu na wiedzę o prawach i obowiązkach związanych z umowami konsumentckimi także po stronie profesjonalistów, jednak Infolinia Konsumentcka nie obsługuje ani sprzedawców, ani usługodawców.

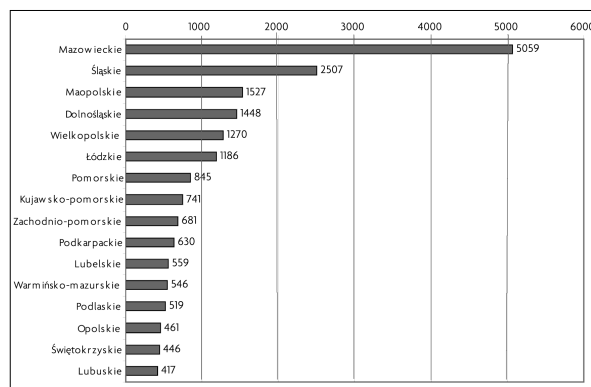
Infolinia Konsumentcka – struktura tematyczna udzielonych porad



W pierwszych pięciu miesiącach działania Infolinii Konsumentckiej zdecydowana większość dzwoniących konsumentów (ponad 70% wszystkich rozmów) otrzymała od konsultantów poradę prawną lub odpowiednią informację. W niemal 18% przypadków konsument został poinformowany przez konsultanta o możliwości skorzystania z porady w wyspecjalizowanej instytucji, głównie – właściwego terenu rzeczownika konsumentów, który może udzielić porady na podstawie analizy dokumentów.

Jeśli chodzi o strukturę geograficzną, do Infolinii najczęściej dzwonią konsumenti z województwa mazowieckiego i śląskiego (26,8% i 13,3% wszystkich dzwoniących), zaś najrzadziej z województwa świętokrzyskiego (2,4% wszystkich rozmów), opolskiego (2,4% rozmów) i lubuskiego (2,2% rozmów).

Infolinia Konsumentcka – liczba udzielonych porad w podziale na województwa (5 m-cy)

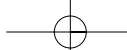


W listopadzie 2006 r. na zlecenie SKP pracownia PBS DGA przeprowadziła na reprezentatywnej dla populacji pełnoletnich mieszkańców Polski próbie 1125 respondentów badanie potrzeb informacyjnych konsumentów oraz zapotrzebowania na poradnictwo konsumentckie w kontekście uruchomienia Infolinii Konsumentckiej.

Gdyby w najbliższym czasie respondenci spotkali się z sytuacją, w której nie byłoby pewni swoich praw konsumentckich, pierwszym miejscem, w którym poszukiwaliby informacji byłyby instytucje i organizacje zajmujące się problematyką praw konsumentckich i udzielające porad bezpłatnie. Prawie połowa z tych osób (47%) udałaby się po pomoc do powiatowego lub miejskiego rzeczownika konsumentów.

Najbardziej preferowanym sposobem kontaktu z osobą lub instytucją udzielającą fachowej pomocy z zakresu praw konsumentckich jest kontakt osobisty – wskazało na niego 60% badanych. Taką formę kontaktu preferują przede wszystkim osoby w wieku 40-59 lat oraz osoby z niższym wykształceniem. Kontakt telefoniczny jest uznawany za najlepszą formę kontaktu przez co czwartego badanego. Częściej wskazywały na niego kobiety, osoby w wieku 25-39 lat oraz osoby z wyższym wykształceniem.

Chociaż kontakt telefoniczny został uznany za pierwszą wykorzystaną formę kontaktu tylko przez 24% respondentów, to telefoniczna forma świadczenia pomocy przez Infolinię Konsumentcką przez 82% badanych została oceniona dobrze lub bardzo dobrze.





Biuletyn finansowany jest ze środków Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów