



## POWIATOWY RZECZNIK KONSUMENTÓW W SOKÓŁCE

ul. Marsz. J. Piłsudskiego 8, 16-100 Sokółka  
tel. 85 711 08 53, fax 85 711 20 08  
e – mail: rzecznik@sokolka-powiat.pl  
www.sokolka-powiat.pl

W ostatnim czasie Powiatowy Rzecznik Konsumentów w Sokółce zaobserwował zwiększoną ilość skarg i wniosków Konsumentów dotyczących się obecnej sytuacji w kraju i związanych z tym realizacją umów, wykonywania usług, zwrotu zaliczek itp.

**W związku z tym Powiatowy Rzecznik Konsumentów w Sokółce przedstawia najważniejsze informacje dotyczące najczęściej pojawiających się problemów.**

### I. IMPREZY MASOWE, WYJAZDY TURYSTYCZNE

W związku z wystąpieniem epidemii wirusa SARS-CoV-2 tzw. koronawirusa na chwilę obecną część umów nie jest realizowana z przyczyn niezawinionych przez obie strony umowy. Czasowo zamknięte zostały: szkoły, przedszkola i żłobki, odwołano wszystkie spektakle, koncerty, imprezy masowe i kulturalne. Jakże w związku z powyższym prawa ma konsument a jakie przedsiębiorca?

W obecnie panującej trudnej sytuacji w kraju do realizacji zobowiązań zastosowanie ma art. 495 § 1 k.c., zgodnie z którym przedsiębiorca nie może żądać od konsumenta zapłaty za usługę (np. pobyt w dziecka w placówce opiekuńczo-wychowawczej, udział w imprezie turystycznej), która nie zostanie wykonana lub za bilety na odwołane wydarzenia kulturalne, a gdyby tak się stało, że konsument wpłacił już do przedsiębiorcy pieniądze, powinny one zostać mu niezwłocznie zwrócone. W sytuacji, gdy przedsiębiorca sam nie dokona zwrotu wpłaconych środków pieniężnych, konsument powinien skierować do niego wezwanie do zapłaty powołując się na właściwą podstawę prawną. Jeżeli przedsiębiorca mimo tego będzie uchylał się od zwrotu pieniędzy albo zwrócona kwota będzie mniejsza niż wpłacona, konsument powinien złożyć wniosek do Powiatowego Rzecznika Konsumentów opisując swój problem dołączając jednocześnie do wniosku wszystkie związane ze sprawą dokumenty m.in. umowę, korespondencję, potwierdzenie zapłaty.

Rzecznik stoi również na stanowisku, że brak realizacji usług lub odwołanie wydarzeń z powyżej opisanych przyczyn co do zasady nie powoduje możliwości żądania przez konsumenta odszkodowania od przedsiębiorcy będącego stroną wspomnianych umów np. za niewydanie w terminie lokalu przez dewelopera, niewykonanie usługi w terminie, za niewykorzystany pobyt w hotelu lub przejazdu wykupione w związku z odwołanym wydarzeniem.

## II. ZAWIERANIE UMÓW NA ODLEGŁOŚĆ LUB POZA LOKALEM PRZEDSIĘBIORSTWA

Dużych problemów dostarcza Konsumentom jak dało się to zaobserwować od dłuższego czasu dokonywanie przez nich zakupów poza lokalem przedsiębiorstwa tzw. „zakupów na odległość”.

Należy przy tym pamiętać o tym, że jeśli dokonany został zakup przez internet lub na pokazie (umowa zawarta na odległość lub poza lokalem przedsiębiorstwa) można odstąpić od umowy w terminie 14 dni kalendarzowych od odebrania towaru. Do zachowania 14-dniowego terminu wystarczy wysłanie oświadczenia przed jego upływem, a jeżeli sprzedawca o tym nie poinformował, termin wydłuża się do 12-tu miesięcy.

Po wysłaniu oświadczenia o odstąpieniu od umowy, należy w ciągu 14 dni na własny koszt odesłać zakupiony produkt (przed jego wysłaniem dobrze jest zrobić zdjęcie).

Aby zamierzony skutek nastąpił należy wysłać oświadczenie o odstąpieniu listem poleconym za zwrotnym potwierdzeniem odbioru.

Jeżeli doręczone zostało już nasze oświadczenie do sprzedawcy i obowiązek informacyjny został zachowany, to pozostaje jeszcze kwestia zwrotu nabytej rzeczy. To co strony sobie nawzajem świadczyły ulega zwrotowi w stanie nie zmienionym. Chyba, że zmiana była konieczna w granicach zwykłego zarządu. To oznacza, że konsument ma prawo rozpakować i sprawdzić czy towar faktycznie posiada wszystkie elementy albo czy jest sprawny. Zwrot powinien nastąpić niezwłocznie, nie później niż w ciągu 14 dni.

Sprzedawca powinien zwrócić pieniądze za towar i koszt jego dostarczenia, nie później niż w ciągu 14 dni od dnia otrzymania oświadczenia o odstąpieniu od umowy. Może jednak wstrzymać się ze zwrotem należności do czasu, gdy otrzyma towar.

Jeżeli przedsiębiorca nie uzna prawa konsumenta do odstąpienia od umowy i nie chce przyjąć odesłanej rzeczy albo w inny sposób uniemożliwia kupującemu zwrot świadczenia, konsument może skorzystać z prawa do zatrzymania. W ostateczności może złożyć przedmiot świadczenia do depozytu sądowego.

Przedsiębiorca ma obowiązek odebrać towar **we własnym zakresie** wtedy, gdy zostaną łącznie spełnione następujące przesłanki:

- umowa została zawarta poza lokalem przedsiębiorstwa;
- towar dostarczono do miejsca zamieszkania konsumenta;
- charakter towaru nie pozwala na odesłanie go w zwykły sposób pocztą – np. sprzęt AGD o dużych gabarytach (pralka, lodówka).

Sprzedawca może umożliwić kupującemu złożenie oświadczenia przez internet (np. mailem lub poprzez formularz na stronie internetowej), musi potwierdzić odbiór oświadczenia (np. e-mailem).

Rozwiązanie umowy sprzedaży powoduje wygaśnięcie powiązanych z nią umów, np. umowy kredytu lub ubezpieczenia. Obowiązkiem sprzedawcy jest poinformowanie współpracujących z nim podmiotów o wygaśnięciu umowy z konkretnym konsumentem.

Towar nabyty poza lokalem również podlega reklamacji z tytułu niezgodności towaru z umową. Został nabyty w drodze umowy kupna-sprzedaży, więc stosuje się przepisy o sprzedaży konsumenckiej.

### III. ZAWIERANIE UMÓW W LOKALU PRZEDSIĘBIORSTWA

Jak wygląda sytuacja ze zwrotem towaru zakupionego w sklepie stacjonarnym? Czy istnieje możliwość zwrotu towaru zakupionego w takim sklepie?

W obecnym ustawodawstwie nie ma obowiązku przyjmowania zwrotu niewadliwego towaru zakupionego w tradycyjny sposób. Kupując daną rzecz klient może się z nią zapoznać, obejrzeć dokładnie czy też przymierzyć. Często jednak znane marki sklepów, szczególnie tak zwane „sieciovki”, ze względów wizerunkowych oraz większych możliwości finansowych, pozwalają na zwrot zakupionych towarów. Warunki takiego zwrotu ustala jednak właściciel sklepu. Najczęściej sieciówki umożliwiają swoim klientom zwrot towaru w przeciągu 30 dni od daty zakupu lub na tzw. „kartę podarunkową”.

Sprzedawca może żądać od klienta dołączenia paragonu czy też faktury, ponieważ to on określa warunki zwrotu. Sprzedawca w sklepie stacjonarnym może także zastrzec, iż towary przecenione nie podlegają zwrotom.

Reklamację towaru zakupionego w sklepie internetowym oraz w sklepie stacjonarnym można zrealizować w oparciu o przepisy rękojmi. Towar z tytułu rękojmi można co do zasady reklamować w okresie 2 lat od daty wydania towaru, chyba że jest to towar używany, wówczas sprzedawca może ograniczyć swoją odpowiedzialność do roku.

**Bezpłatnej pomocy prawnej w sprawach konsumenckich udziela Powiatowy Rzecznik Konsumentów w Sokółce (budynek Starostwa Powiatowego w Sokółce) pod numerem telefonu 85-711-08-53 od poniedziałku do piątku w godz. 7:30 – 15:30.**

Powiatowy Rzecznik Konsumentów  
w Sokółce

*Marcin Orciuch*