

## NEWSLETTER FEDERACJI KONSUMENTÓW NUMER 6/2013

### Święta w kredycie

*Mąż stracił pracę, a zbliżały się święta. Jak co roku przyjechać miały dzieci z naszymi wnukami. Pomyślałam, co ja zrobię bez pensji męża. Renty nie starczało nawet na opłaty i bieżące wydatki. Było mi wstyd przed dziećmi.. Zauważyłam na przystanku ofertę pożyczki „bez BIK nawet do 5000 zł”. Pozmyślałam, że to dobre rozwiązanie. Jakoś spłacimy. Zrobię wszystkie potrzebne zakupy i może prezenty wnukom. Oprocentowanie pożyczki było niskie, jakieś opłaty. Pomyślałam, trudno, Wigilia ważniejsza i podpisałam umowę. Raty okazały się bardzo wysokie... Pożyczyłam 2000 zł na 2 lata, a musieliśmy oddać 4000 zł.*

Niestety, kredyt nie jest cudownym rozwiązaniem i złotym środkiem na wszystkie nasze problemy, choć ostatnio próbuje się nam – konsumentom to wmówić, szczególnie w reklamach. Zazwyczaj kredyt, zamiast rozwiązywać problemy, dokłada nowych. Zawsze powinniśmy podejmować decyzje dotyczące zobowiązań finansowych bardzo rozsądnie, dając sobie czas na przemyślenie, jak zawarta umowa wpłynie na nasz domowy budżet.

W końcu kredyt trzeba będzie kiedyś spłacić, a wierzyciele raczej nie będą nam pobłażać i współczuć w trudnej sytuacji życiowej. Do czynszu i innych opłat bieżących w miesiącu dojdzie nam dodatkowo rata kredytu. Musimy na spokojnie ocenić, czy będzie nas stać na dodatkowy stały wydatek. Ale to nie jedyne nasze obowiązki związane z zawarciem umowy kredytu czy pożyczki. Przede wszystkim musimy ją przeczytać. Nie każda obietnica z ogłoszenia, plakatu, reklamy czy nawet solenne zapewnienia sprzedawcy - tak pracownik banku to też sprzedawca!!! - znajdą odzwierciedlenie w umowie. Musimy też przeczytać wszystkie dodatkowe dokumenty, jak regulamin, taryfę opłat czy prowizji, ogólne warunki ubezpieczenia. Szczególnie powinniśmy w umowie kredytu lub pożyczki sprawdzić tzw. RRSO - rzeczywistą

roczną stopę oprocentowania. Wartość ta, ponieważ wylicza się ją na podstawie wszystkich kosztów związanych z zawarciem umowy, tj. opłat wstępnych, kosztów ubezpieczenia, zabezpieczenia, dodatkowych usług, pokaże nam, ile rocznie faktycznie będzie kosztował kredyt czy pożyczka. Może zdarzyć się tak, że oprocentowanie nominalne będzie niskie, np. 7%, a RRSO, przez te dodatkowe koszty kredytu, będzie wynosiło aż 78 %. Zwróćmy też uwagę na wysokość wszystkich kosztów, np. prowizji, opłaty przygotowawczej, ubezpieczenia. Koszty te powinny być osobno dokładnie przedstawione oraz łącznie jako koszt kredytu. Powinniśmy też zawsze, nim podpiszemy umowę, sprawdzić, od kogo pożyczamy pieniądze. Funkcjonuje na rynku wiele nieuczciwych firm pożyczkowych. Wpłacimy opłaty przygotowawcze, a w zamian dostaniemy figę z makiem. Na koniec pamiętajmy, że od umowy kredytu konsumenckiego możemy odstąpić w terminie 14 dni od dnia jej zawarcia w zasadzie bez żadnych kosztów, z wyjątkiem odsetek za okres od wypłaty środków do dnia zwrotu ich pożyczkodawcy. Wzór oświadczenia o odstąpieniu powinien być dołączony do umowy. Wystarczy że wyślemy go na wskazany w umowie adres. Najlepiej zrobić to listem poleconym.

*Moja małżonka wymarzyła sobie lodówkę. Tak bardzo chciałem zrobić jej prezent na święta. Brakowało mi sporo do pełnej ceny. W sklepie okazało się, że mogę kupić wymarzoną lodówkę na kredyt „0%”. Do tego była w promocji!!! Ucieszyłem się jak dziecko. Podpisałem. Żona była przeszczęśliwa!!! Ale lodówka popsuta się po dwóch miesiącach. Poszliśmy zareklamować. Okazało się, że ta sama lodówka kosztuje o połowę mniej !!! Myślałem, że dostane zawatu..*

Tak właśnie działa magia świąt – i na ceny towarów, i na nas. Produkty o większej wartości, RTV, AGD warto kupować poza tzw. okresami świątecznymi. Wymarzony prezent na komunię czy gwiazdkę lepiej kupić dużo wcześniej lub poczekać, aż świąteczne szaleństwo minie. Sprzedawcy, korzystając z dobrej świątecznej koniunktury, często zawyżają ceny towarów. Prosta ekonomia. Łatwo powiedzieć, ale trudniej to zrobić, gdy Dlatego zastanówmy się, czy lepiej zaczekać, a może nawet odłożyć potrzebną kwotę na zakup i zapłacić mniej. Czy też zapłacić dwa razy tyle i do tego ponieść koszt kredytu. Bo nawet kredyt „0%” kosztuje!!! Zapłacimy koszt kredytu albo w postaci dodatkowych opłat, albo będziemy zmuszeni wykupić jakąś dodatkową usługę, np. ubezpieczenie. Umowa też może nakładać na nas wiele rygorystycznych wymagań, po których spełnieniu dopiero zadziała magiczne „0%”. Musimy zdawać sobie sprawę, że każdy kredytodawca lub pożyczkodawca to normalny przedsiębiorca a nie instytucja charytatywna i chce zarabiać na swoich usługach. Dlatego naszą jedyną bronią jest zdrowy rozsądek, którego używajmy jak najczęściej.

## Nietrafiony prezent

*Kupiłam dla córki prezent na gwiazdkę z dużym wyprzedzeniem, bo potem taki tłok w sklepach i urwanie głowy. Wydawał mi się atrakcyjny, ale usłyszałam, jak Ewa mówiła koleżance, co chciałaby znaleźć pod choinką. Poszłam więc oddać go, a tu nieprzyjemna niespodzianka, nie chcieli przyjąć go ode mnie z powrotem, choć był oryginalnie zapakowany. Czy mogą tak robić?*

Niestety, tak. Jeżeli sklep lub sieć handlowa nie daje możliwości zwrotu zakupionego towaru, nie będziemy mogli go oddać, gdy się rozmyślimy lub nie będzie nam pasował, np. po przymierzeniu w domu. Nie ma bowiem przepisów prawnych, które nakazywałyby przyjmowanie zwrotów. Co innego złożenie reklamacji, gdy coś jest nie tak z towarem. W takim przypadku sprzedawca nie może odmówić przyjęcia reklamacji, ale to już zupełnie inna sytuacja. Wiele placówek oferuje możliwość zwracania towarów, ale uwaga: trzeba sprawdzić, na jakich warunkach. Skoro przepisy nie regulują kwestii oddawania zakupionych produktów, przedsiębiorca – mimo że informuje o takiej możliwości – może ustalić własne reguły. Na przykład, w ciągu ilu dni możemy dokonać zwrotu, tylko w oryginalnym opakowaniu, z paragonem, z nienaruszonymi metkami itp. Dlatego warto przed dokonaniem zakupu zapytać, czy sklep przyjmie od nas towar z powrotem i na jakich zasadach. Oczywiście dotyczy to sklepów „tradycyjnych”, bo zakupy np. w Internecie czy na tzw. pokazach lub u akwizytora rządzą się innymi prawami.

## Zabawka służy do zabawy

Zbliżają się święta, ten magiczny czas, gdy Mikołaj puka do drzwi. Ale zanim to nastąpi, większość z nas stanie przed półkami pełnymi zabawek i przed trudnym wyborem, co kupić, aby spełnić oczekiwania dziecka. W poszukiwaniu zabawki zwracamy uwagę na jej wygląd, estetykę, atrakcyjność, walory edukacyjne, a zapominamy o najważniejszym kryterium, jakim jest **bezpieczeństwo**.

A więc, jak kupować bezpieczną zabawkę? Najprościej zacząć od przeczytania informacji na opakowaniu. Z niej dowiemy się, kto wyprodukował zabawkę lub sprowadził z zagranicy, dla

jakiego wieku jest ona zalecana. Szczególnie, gdy obdarowujemy zabawką maluszka, sprawdzajmy, czy jest ona przeznaczona dla dziecka poniżej trzeciego roku życia. Czasami odnosimy wrażenie, że producenci asekurancko nadużywają oznaczenia „nieodpowiednie dla dzieci poniżej 3 lat” - pamiętajmy, że producent ponosi odpowiedzialność za swój produkt, w tym za jego bezpieczeństwo.

Ale przyznajmy również, że pomysłowość dzieci nie zna granic. Może się zdarzyć, choć nie powinno, że w końcu uda się oderwać jakiś mały element zabawki i włożyć do buzi. Dlatego zabawki dla najmłodszych muszą mieć takie wymiary, by nie mieściły się w buzi malucha. Nie mogą mieć elementów łatwych do oderwania, ostrych krawędzi, także szklanych lub metalowych. Wybierając zabawkę pluszową, sprawdźmy palcami, czy jej wypełnienie jest miękkie, jak również jakość i trwałość materiału, z którego została uszyta oraz trwałość szwów. Często mniejsze maskotki są eksponowane na zawieszkach. Pamiętajmy, że taką plastikową zawieszkę należy bezwzględnie usunąć zanim zabawkę oddamy w ręce dziecka.

Bardzo popularne zarówno dla najmłodszych, jak i trochę starszych dzieci są zabawki dźwiękowe. Decydując się na ich zakup, sprawdźmy stopień nasilenia hałasu. Czy grana kołysanka rzeczywiście uspokoi, a dźwięk samochodu strażackiego nie poderwie na nogi całego domu. Słuch dziecka i system nerwowy nie powinny być narażone na takie bodźce.

Często zastanawiamy się, jaką zabawkę wybrać - czy tę z plastiku, czy może z surowców naturalnych, na przykład drewnianą. Jeśli nasz wybór padnie na zabawkę drewnianą, to pomimo że wydaje nam się ona bardziej naturalna i przyjazna dziecku, również powinniśmy dokładnie ją obejrzeć pod kątem bezpieczeństwa. Sprawdźmy, czy nie ma żadnych nierówności, które grożą drzazgami, czy poszczególne elementy, np. kółka, uchwyty, są gładkie i dobrze przymocowane. W każdej zabawce, czy to plastikowej, czy drewnianej, która ma otwory, przerwy między poszczególnymi elementami warto sprawdzić, czy nie uwięzną w nich dziecięce paluszki.

Kto z nas, dorosłych, nie miał w dzieciństwie drewnianej huśtawki zawieszanej w drzwiach pokoju. Czemu by i nasze dzieci nie miały mieć takiej frajdy. Ale zanim huśtawka zawiśnie znów w naszym mieszkaniu, sprawdźmy, czy linki nie są za cienkie i wytrzymają ciężar dziecka. Linki i sznurki są nie tylko elementem huśtawek, często samochodzików, telefonów na kółkach i innych zabawek. Sznureczki zakończone są kółkiem lub innym uchwytem, aby wygodnie ciągnąć zabawkę. Pamiętajmy jednak, że nie powinny być dłuższe niż 220 mm. Taka długość uniemożliwia dziecku zrobienie pętli lub owinięcie się sznurka wokół szyi. A więc sprawdzajmy, czy sznurek przy zabawce nie jest za długi.

Im zabawka bardziej skomplikowana, tym więcej informacji znajdziemy na opakowaniu. Będzie tam np. ostrzeżenie, że dziecko może się nią bawić tylko pod opieką dorosłych. Do niektórych zabawek powinna być dołączona instrukcja montażu, użytkowania, konserwacji, **zawsze w języku polskim**.

Każda zabawka, jak i każdy inny wyrób znajdujący się na rynku, powinien mieć znak CE. Oznacza on **tylko tyle**, że producent deklaruje zgodność produktu z wymogami bezpieczeństwa.

A kiedy już dokonamy zakupu, pamiętajmy, że do zabawy jest przeznaczona wyłącznie zabawka, natomiast jej opakowanie już zdecydowanie nie.

## Film czy reklama?

*Pani Anna Cz. poszła w weekend do kina, wybrała film i kupiła bilet na godzinę 19:00. Przed seansem obejrzała 40-minutowy blok reklam. Film rozpoczął się o godzinie 19:40. Zirytowana długim oczekiwaniem na rozpoczęcie filmu zgłosiła reklamację do dyrekcji kina. W odpowiedzi usłyszała, że kupując bilet na film, zaakceptowała regulamin kina, a tym samym długość proponowanego seansu, na który składa się również blok reklamowy.*

Co prawda, kupując bilet kinowy, mamy świadomość, że przed seansem emitowane będą reklamy i można założyć, że w pewnym sensie akceptujemy ten stan rzeczy, jednak, czy reklamy 30-, 40-minutowe nie są przesadą? Czy nie zostały przekroczone granice tzw. "swobody umów"?

Reklamy kinowe mogą nas drażnić natręctwem, powtarzalnością, długością, ale z punktu widzenia konsumenta poważny problem stanowi sytuacja, która niejako wymusza oglądanie bloku reklamowego i płacenie za to w cenie biletu. Możliwość skutecznego uniknięcia oglądania reklam kinowych jest bardzo ograniczona. To nie telewizja, nie możemy zmienić kanału, czy też wyjść do innego pokoju. Co najwyżej z sali kinowej. Ale nikt chyba nie lubi przeciskać się między wąskimi szeregami foteli, a poza tym przecież nie wiadomo, na jak długo wyjść! To właśnie kolejna przykra kwestia dla konsumenta oczekującego na projekcję seansu kinowego.

Polskie prawo w żaden sposób nie reguluje kwestii długości bloku reklam w kinach. Jest ona uregulowana wyłącznie wewnętrznie – decyduje o niej właściciel kina. Zatem konsumentowi nie

daje się możliwości poznania wszystkich warunków umowy, jaką zawiera kupując bilet do kina oraz możliwości dysponowania własnym czasem.

Czy zatem takie zachowanie właścicieli kin nie stanowi nieuczciwej praktyki rynkowej?

Spójrzmy do przepisów prawnych. Zgodnie z art. 6 ust. 1 *Ustawy z dnia 23 sierpnia 2007 roku o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym* za taką nieuczciwą praktykę uznaje się pomijanie istotnych informacji potrzebnych konsumentowi do podjęcia decyzji dotyczącej umowy. Zgodnie z brzmieniem tego przepisu praktykę uznaje się za wprowadzającą w błąd, jeżeli pomija się istotne informacje potrzebne konsumentowi do podjęcia świadomej decyzji dotyczącej zawarcia konkretnej umowy. A kupno biletu w zamian za wyświetlenie filmu to najzwyczajniejsza klasyczna umowa dotycząca sprzedaży. Konsument, gdy kupuje bilet, nie jest informowany w żaden sposób, ile będzie trwał blok reklamowy. Ilu z nas, wiedząc, że przed filmem, który trwa 90 minut, będą wyświetlane 30-minutowe reklamy, zrezygnowałoby z pójścia do kina? Wobec mało precyzyjnych przepisów prawnych może należałoby „wytupać” niezgodę na nieszanowanie naszego czasu?

## **Promocyjna komórka w pakiecie abonamentowym**

*W trakcie umowy promocyjnej zepsuł mi się telefon komórkowy. Oddawałem go już dwukrotnie do salonu, jednak mimo dokonanych napraw cały czas występują jakieś usterki. Czy mogę rozwiązać umowę z operatorem z jego winy?*

Jeśli chodzi o reklamację wadliwego telefonu, należy zweryfikować na wystawionej fakturze, kto nam telefon sprzedał: operator czy dealer. Do tego konkretnego podmiotu musimy złożyć reklamację i powołać się na niezgodność towaru konsumpcyjnego z umową. Zgodnie z przepisami prawa sprzedawca towaru odpowiada przez 2 lata właśnie „z tytułu niezgodności towaru z umową”, ale dotyczy to tego przedsiębiorcy, który nam sprzedał wadliwy telefon.

Jeśli telefon sprzedał nam dealer to musimy opłacać abonament operatorowi w całości ze względu na jego gotowość do świadczenia usług.

Za czas pozbawienia możliwości korzystania z usług trzeba obciążyć dealera. Gdyby wady nie udało się trwale usunąć lub telefonu wymienić na nowy albo inny model o tych samych parametrach, możemy żądać od dealera 2 sposobów rozwiązania sytuacji: albo zwrotu ceny

rynkowej, tak abyśmy mogli kupić nowy telefon i dalej korzystać z usług operatora lub żądać pokrycia kosztów kary umownej za przedterminowe rozwiązanie umowy promocyjnej.

Sytuacja wygląda dużo łatwiej w wypadku, w którym ten sam podmiot świadczy nam usługę i sprzedał wadliwy telefon, czyli podpisaliśmy umowę z operatorem, który „dał nam komórkę za ...zł”. Wówczas operator powinien samodzielnie dokonać potrącenia należności z abonamentu za czas, gdy telefon znajduje się w serwisie lub umowę rozwiązać bez konieczności zwrotu ulgi przyznanej w ramach promocji.

#### **Federacja Konsumentów**

**Uwaga nowy adres:**

**ul. Ordynacka 11 lokal 1**

**00-364 Warszawa**

Tel. 22 827 11 73

Fax. 22 827 51 05

[www.federacja-konsumentow.org.pl](http://www.federacja-konsumentow.org.pl)

Newsletter przygotowany w ramach realizowanego projektu **Edukacja konsumencka w społecznościach lokalnych** współfinansowanego przez Szwajcarię w ramach szwajcarskiego programu współpracy z nowymi krajami członkowskimi Unii Europejskiej.

[www.programszwajcarski.gov.pl](http://www.programszwajcarski.gov.pl)

[www.swiss-contribution.admin.ch/poland](http://www.swiss-contribution.admin.ch/poland)