

- Dzień dobry Stasiu!
- Dzień dobry Teosiu!
- Jak miło Cię widzieć po tak długim czasie. Przyznam szczerze, że wprost nie mogłam się doczekać naszego spotkania!
- Ja też tęskniłam za ploteczkami, ale przecież to Ty aż dwa razy odwołałaś naszą kawkę!
- Ach tak, ale sama dużo pracujesz, więc, wiesz, jak to jest, kiedy ma się za dużo na głowie. Codziennie pojawiają się nowi pacjenci i codziennie wychodzę z przychodni dużo później, niż powinnam. A potem wszystkie dalsze plany przewracają się już jak domino...
- O tak, znam to. No ale nie powinnyśmy narzekać, same wybrałyśmy sobie te nasze wolne zawody. Idzie kelnerka, czy wiesz już, na co masz ochotę?
- Oczywiście, kremówka i cappuccino, jak zawsze! A wiesz, że nawet teraz prawie bym się spóźniła? Sąsiad mnie zatrzymał.
- Potrzebował porady lekarskiej?
- Nie, raczej chciał się wyzalić. Nie potrafiłam mu poradzić, ale powiedziałam, że akurat idę na spotkanie z przyjaciółką, która jest sędzią i pewnie mi podpowie, co w prawie piszczy!
- A na czym polega jego problem?
- Moim zdaniem został po prostu oszukany. Wydał 1/3 emerytury na garnki, które miały być świetne i niemieckie, a są tandetne, *made in China* i od jednego już odpadła rączka.
- A gdzie sprzedają takie dziadostwo? Muszę uważać, bo też potrzebuję kupić nowe garnki.
- Wyobraź sobie, że sprzedawca znienacka odwiedził go w domu bez żadnej zapowiedzi! Pan Stefan mówi, że tak mu naopowiadał, jakie świetne są te garnki, jak to babcia tego akwizytora żadnych innych już nie używa, jak to sprowadza je bezpośrednio od niemieckiego producenta, jak to można w nich smażyć bez tłuszczu i nie palić potraw, że uwierzył, że to doskonały interes, mimo że były naprawdę drogie. A kiedy je rozpakował, okazało się, że w kartonie były inne, niż te które pokazywał ten nieuczciwy człowiek, że na dnie jest napisane, że wyprodukowano je w Chinach, rączki się poluzowały, a dno jest tak cienkie, że wszystko się od razu przypala. Jednym słowem, nie tylko nie są świetne, ale wręcz dużo gorsze od przeciętnych i na pewno nie można w nich gotować bez tłuszczu, a to było ważne, bo Pan Stefan musi być na diecie.
- I pewnie teraz zastanawia się, jak odzyskać pieniądze?
- Dokładnie tak! Zadzwoił do tego akwizytora, ale dowiedział się od niego, że nie może zwrócić garnków i że nie ma podstaw do reklamacji, a skoro coś mu się przypala, to pewnie nie umie gotować!
- Nie dość, że nieuczciwy, to jeszcze bezczelny! Na szczęście tak naprawdę jest inaczej. Powiedz mi tylko, czy wiesz, kiedy ten Twój sąsiad kupił te trefne garnki?
- Nie wiem dokładnie, ale sądzę, że jakieś dwa tygodnie temu, bo mówił, że zaraz po tym, jak dostał emeryturę, a wiem, że ona przychodzi w połowie miesiąca.
- To ważne. Musisz go dopytać. Rozumiem jednak, że na pewno w tym roku?
- Tak, na pewno w tym roku, a jakie to ma znaczenie?
- Otóż takie, że od stycznia 2023 roku obowiązują nowe przepisy chroniące konsumentów, czyli osoby fizyczne dokonujące z przedsiębiorcą jakiejś czynności prawnej niezwiązanej bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub zawodową. Rozumiem, że Twój sąsiad kupił garnki w swoim własnym domu, by sobie w nich na domowe, niezwiązane z żadną działalnością gospodarczą, potrzeby gotować. Jeśli tak, jest konsumentem, a jego dom z pewnością nie jest siedzibą tego sprzedawcy. Taka transakcja w języku prawa nazywa się zawarciem umowy sprzedaży poza lokalem przedsiębiorstwa. Ta umowa jest ważna, ale można od niej odstąpić. Do niedawna ustawa o prawach konsumenta dawała kupującemu 14 dni na odstąpienie od takiej umowy, nawet bez podawania przyczyny. Podobnie, gdy dokonywało się zakupu na

odległość. Sama na pewno nie raz i nie dwa i zwracałaś zakupy internetowe, to ten sam przepis. Od tego roku, jeśli umowę zawarliśmy podczas nieumówionej wizyty akwizytora w naszym miejscu zamieszkania, mamy aż 30 dni na odstąpienie od niej. A jeśli sprzedawca nie poinformował kupującego, że służy mu takie prawo, to ten termin wydłuża się aż do roku!

- Ojej, tego nie wiem, może go poinformował?

- No nie sądzę, skoro próbował okłamywać, że garnków nie da się zwrócić. Ważne jednak, że to sprzedawca musi udowodnić, że udzielił takiej informacji, np. okazując podpisane przez kupującego pouczenie o przysługujących prawach, albo odtwarzając treść rozmowy telefonicznej, może wysłanego maila...

- Zapytam Pana Stefana, czy coś mu mówił i czy cokolwiek podpisywał. Wiem za to na pewno, że sąsiad nagrał tę rozmowę, w której pytał o reklamację i dowiedział się, że nic może zrobić.

- O, a skąd taki pomysł?

- Też się zdziwiłam, ale podobno tak radzono seniorom na Uniwersytecie Trzeciego Wieku gdy popularne stały się telefoniczne oszustwa „na wnuczka”. No dobrze Stasiu, załóżmy, że jeszcze nie upłynęło te 30 dni, albo że upłynęło, ale termin się wydłużył. Co konkretnie ma zrobić Pan Stefan, żeby pozbyć się złomu a odzyskać pieniądze?

- Musi złożyć oświadczenie o odstąpieniu od umowy, którą zawarli i która póki co jest ważna. Powinno ono być pisemne. Zaraz napiszę Ci wzór na serwetce, można też poszukać w internecie odpowiedniego formularza, który jest załącznikiem do ustawy – ale korzystanie z niego nie jest obowiązkowe. Pan Stefan powinien go wysłać lub doręczyć sprzedawcy. Kiedy jego oświadczenie dotrze do sprzedawcy, skutek będzie taki, jakby umowy w ogóle nie zawarli, a sprzedawca będzie miał 14 dni na zwrot pieniędzy. Powinien je zwrócić w takiej samej formie, jak otrzymał zapłatę, chyba że Pan Stefan wyraźnie zgodzi się na inną.

- To świetne wieści, zdaje się, że nie tak trudno będzie się z tego wyplątać. Bardzo Ci dziękuję! A powiedz mi jeszcze, rozumiem, że to prawo wynika w ogóle z samego faktu, że do sprzedaży doszło w takich nietypowych okolicznościach. Ale czy to, że sprzedawca po prostu oszukał starego człowieka też ma znaczenie?

- Oczywiście, że ma. Gdyby okazało się, że Panu Stefanowi już przepadły terminy, zawsze pozostaje mu roszczenie z tytułu niezgodności towaru z umową. Płacił przecież za towar, który według zapewnień sprzedawcy miał być jakości premium i wyprodukowany w Niemczech, a dostał coś, co nie spełnia jego wymagań jakościowych i nawet nie zostało wyprodukowane w Unii Europejskiej, więc nie wie, czy jest bezpieczne w użyciu i ma certyfikaty, nie jest podobne do próbek okazanych przez sprzedawcę i nie nadaje się do celu, do jakiego według jego zapewnień nadawać się miało!

- No tak, nawet widziałam pokwitowanie zapłaty, na którym jasno napisano „komplet 7 garnków produkcji niemieckiej ze stali chirurgicznej, do gotowania i smażenia bez tłuszczu, z dnem wielowarstwowym zapobiegającym przypalaniu”!

- O, to tym łatwiej. Mamy w rękę bardzo jasny dowód, o jakich cechach towaru poinformował sprzedawca. Miał zresztą obowiązek te cechy przedstawić - skoro jednak w rzeczywistości, są one inne, niż w jego informacji, to mamy do czynienia z niezgodnością. Aby towar był zgodny z umową, musi się bowiem zgadzać m.in. jego rodzaj, ilość i jakość, a także musi być przydatny do celów, do jakich zwykle się używa tego rodzaju towaru, a także być adekwatnie trwałą i bezpieczny.

- I co w takiej sytuacji?

- Trzeba złożyć reklamację. Konsument w pierwszej kolejności ma prawo żądać naprawy lub wymiany towaru, a dopiero gdy sprzedawca nie będzie chciał albo mógł spełnić jego żądań – może domagać się obniżenia ceny lub odstąpienia od umowy. W tej sytuacji o naprawie nie ma

mowy. Jeśli sprzedawca ma prawdziwe niemieckie garnki dobrej jakości, może wymienić te beznadziejne na dobre. Przypuszczam jednak, że wcale ich nie ma, a zatem nie zdoła dokonać wymiany, a wtedy już Pan Stefan może żądać albo obniżenia ceny, albo odstąpienia od umowy.

- Czy na to też ma tylko 30 dni?

- O nie, tym razem termin jest dłuższy, obecnie wynosi aż dwa lata od daty zakupu. Jeśli w takim czasie ujawni się niezgodność, przyjmujemy, że istniała już w chwili zakupu. Za to sprzedawca ma tylko 14 dni na rozpatrzenie reklamacji. Jeśli nic nie odpowie w tym terminie, uważa się, że reklamację uznał.

- A czy sprzedawca nie będzie próbował przerzucić odpowiedzialności na producenta? Wtedy szukaj wiatru w polu, kto znajdzie fabrykę w Chinach?

- Nie może tego zrobić, bo przepisy jasno wskazują, że odpowiada sprzedawca, a nie producent.

- Stasiu, a gdyby mój sąsiad kupił te nieszczęsne gary w ubiegłym roku? Nie miałby żadnych praw?

- Nie, nie, też byłby chroniony. Zmiana polega między innymi na tym, że do niedawna korzystałby z rękojmi, a od stycznia z roszczenia o niezgodność z umową. Kiedyś powoływałby się na kodeks cywilny, a dziś na Prawa konsumenta. No i kiedyś mógłby od razu domagać się odstąpienia od umowy, bez wcześniejszej próby naprawy lub wymiany.

- A dlaczego to się zmieniło?

- Zmieniło się, bo niektóre kwestie są regulowane jednolicie w całej Unii Europejskiej. Wydaje się tak zwane dyrektywy, które później wszystkie państwa członkowskie muszą jakby „wchłonąć” do swojego prawa krajowego. I tak właśnie było w tym przypadku. Niektórzy narzekają, że sytuacja konsumenta się pogorszyła, bo nie może od razu żądać zwrotu pieniędzy w zamian za zwrot towaru, inni się cieszą, że teraz nawet przedsiębiorcy mogą korzystać z takiej ochrony.

- Czyli jeśli ja kupię coś do swojego gabinetu lekarskiego, to też mogę mieć takie roszczenie?

- To zależy. Jeśli kupisz np. strzykawkę albo jakiś sprzęt, który jest Ci potrzebny do profesjonalnego użytku w zakresie Twojej specjalności, to nie. Ale jeśli kupisz drukarkę albo czajnik elektryczny, a Twoja działalność gospodarcza nie polega przecież na parzeniu herbaty ani oferowaniu wydruków, to gdyby towary okazały się niezgodne z umową, mogłabyś korzystać z takiej ochrony, jak konsument.

- Stasiu, a powiedz mi jeszcze, co to jest wada oświadczenia woli. Pan Stefan mówił mi, że próbował szukać porad w internecie i zetknął się z takim terminem.

- Zaczniemy od tego, czym jest oświadczenie woli. Jest to wyrażenie swojej woli, jakiegoś zamiaru czy chęci, złożone w celu wywołania skutków prawnych. Będzie nim chociażby oświadczenie o odstąpieniu od umowy, o którym dyskutowaliśmy, ale także samo zawarcie umowy sprzedaży, czy też jakiejś innej umowy, wymaga złożenia oświadczenia woli. Czasem zdarza się tak, że nasz rzeczywisty zamiar jest inny od treści złożonego oświadczenia. Wtedy mówimy, że mamy do czynienia z wadą oświadczenia woli. Wady mogą wpływać na ważność i skutki oświadczenia woli.

- Możesz mi podać jakieś przykłady?

- Jasne. Na przykład wadliwe jest oświadczenie woli złożone przez osobę, która wskutek choroby nie ma świadomości, co oświadcza. Dajmy na to, staruszek z głęboką demencją, który nie rozumie, co podpisuje, składa oświadczenie woli, że coś nabywa, ale jest ono obciążone wadą braku świadomości. Inne wady to brak swobody, pozorność, podstęp, groźba i błąd. W przypadku pana Stefana moglibyśmy uznać, że istotnie zawarł umowę pod wpływem błędu, bo był przekonany, że kupuje coś innego. W dodatku byłby to błąd istotny oraz wywołany przez drugą stronę, a tylko takie błędy uprawniają do uchylenia się od skutków złożonego

oświadczenia. Nie polecam jednak tej drogi w praktyce, skoro ustawodawca przewidział dla konsumentów łatwiejszą ścieżkę. Co do zasady jednak, w komentarzach zawsze podkreślano, że wybór podstawy prawnej, pomiędzy rękojmią a uchyleniem się od skutków oświadczenia woli złożonego pod wpływem istotnego błędu wywołanego przez drugą stronę w takiej sytuacji należy do uprawnionego i nie jest ograniczony.

- Jak dobrze, że Cię mam. Pocieszę Pana Stefana, pomogę mu napisać oświadczenie i uspokoję tego miłego staruszka. Bardzo Ci dziękuję!

- Twój Pan Stefan na pewno ma mnóstwo znajomych. Poproś go, żeby przekazał, że jeśli któryś z nich miałoby podobny problem, natomiast nie miałoby tak uczynnej sąsiadki jak Ty, może zwrócić się o pomoc do rzecznika praw konsumenta – a znaleźć takiego, można w każdym powiecie. Można też zajrzeć na strony na Urzędzie Ochrony Konkurencji i Konsumentów, gdzie wszystko jest opisane w poradnikach w sposób zrozumiały dla osób, które z paragrafami nie mają nic wspólnego! Bardziej ambitni mogą też przeczytać całą ustawę o prawach konsumenta, by lepiej je poznać. Co do zasady dzielimy je na cztery grupy – prawa ogólne, prawa do informacji, do reklamacji i prawo do odstąpienia od umowy. Szczególnie ciekawe są prawa ogólne, z których wynika m.in. że nie mamy obowiązku płacić za niezamówiony towar, albo że koszt połączenia z infolinią nie może być ustalany przez sprzedawcę dowolnie, albo że sprzedawca odpowiada za towar aż do momentu, gdy zostanie on doręczony kupującemu. Ważne są również i te informacyjne. Wspomniałam już, że sprzedawca musi informować o cechach towaru, ale wśród praw informacyjnych mieści się i to, dzięki któremu od kilku miesięcy przy tzw. cenach promocyjnych czytamy też jaka była ostatnia najniższa cena tego samego towaru w minionych 30 dniach i możemy sprawdzić, czy promocja jest prawdziwa, czy ktoś nas naciąga. Naprawdę warto znać swoje prawa!

- Powiem mu na pewno, ale i tak się cieszę, że mi wszystko wyjaśniłaś.

- W takim razie teraz ja Ciebie chciałabym poprosić o przysługę. Wyobraź sobie, że moja protokolantka poszła zrobić badania laboratoryjne i zachodzi w głowę, czy odebrane wyniki są prawidłowe, czy nie. Tymczasem termin wizyty lekarskiej ma dopiero za dwa tygodnie i bardzo się denerwuje.

- Oczywiście mogę spojrzeć, choć będę w stanie tylko powiedzieć, czy są w normie, czy też nie, nie widząc pacjentki. Ale pokaż, pokaż, a kiedy ja będę czytać, napisz mi ten wzór oświadczenia na serwetce. I proponuję dokładkę ciastek, bo nawet nie zauważyłam, kiedy je pochłonęłyśmy!

Oświadczenie

o odstąpieniu od umowy zawartej poza lokalem przedsiębiorstwa

w czasie nieumówionej wizyty sprzedawcy w miejscu zamieszkania konsumenta

Pan

Jan Kłambliwy

*Przedsiębiorstwo Handlowe „Naciągacze & Company”
ul. Oszustów 15, 80-200 Wyszak*

Ja, Stefan Starszy, informuję o moim odstąpieniu od umowy sprzedaży „Kompletu 7 garnków produkcji niemieckiej ze stali chirurgicznej z dnem wielowarstwowym zapobiegającym przypalaniu”

- Data zawarcia umowy i odbioru towaru: 5 kwietnia 2023 roku*
- Imię i nazwisko konsumenta: Stefan Starszy*
- Adres konsumenta: ul. Kwiatowa 15/4, 81-201 Baranowicze*
- Podpis konsumenta(-ów)*
- Data: 13. Kwietnia 2023 roku*