

## NEWSLETTER FEDERACJI KONSUMENTÓW NUMER 1/2013

### Nie daj sobie zepsuć wakacji

Dobrze pamiętamy ubiegłoroczne upadki biur podróży i kłopoty polskich turystów. Tegoroczny sezon urlopowy na dobre się jeszcze nie rozpoczął, a już słyszymy o kolejnych biurach podróży, które ogłaszają bankructwo. Nie ma się więc co dziwić, że planowaniu wyjazdów urlopowych towarzyszy wiele obaw i niepewności.

Jak zminimalizować ryzyko powierzenia swoich pieniędzy i ciężko zapracowanego czasu wolnego niepewnemu organizatorowi turystycznemu? Warto poświęcić chwilę czasu i przeczytać kilka zebranych przez Federację Konsumentów porad.

Czy można zrezygnować z wykupionej imprezy turystycznej?

Turysta w każdym czasie ma prawo zrezygnować z imprezy. Trzeba jednak mieć świadomość, że organizator będzie miał prawo potrącić z wpłaconej ceny kwotę udokumentowanych i poświadczonych przez niego kosztów, związanych z wykonaniem umowy. Klient zawsze może żądać przedstawienia konkretnego wyliczenia. Potrącanie ryczałtowo ustalonych kosztów, w zależności od ilości czasu pozostałego do rozpoczęcia imprezy, stanowi klauzulę niedozwoloną. Gdyby organizator wpisał takie postanowienie w umowie i starał się je egzekwować, możemy powołać się na wyrok Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów z dnia 10. 11. 2004r. (sygn. akt XVII AmC 81/03). Zawsze żądamy konkretnego rozliczenia kosztów !

Czy przed wyjazdem warto się dodatkowo ubezpieczyć?

Zgodnie z przepisami Ustawy o usługach turystycznych *Organizatorzy turystyki, organizujący imprezy turystyczne za granicą, mają obowiązek zawarcia na rzecz osób uczestniczących w tych imprezach umów ubezpieczenia od następstw nieszczęśliwych wypadków i kosztów leczenia*. Niestety zdarza się, że sumy ubezpieczenia, czyli kwoty górnej granicy odpowiedzialności zakładu ubezpieczeń, są na tyle niskie, że nie wystarczają na pokrycie kosztów leczenia, nawet w przypadku niegroźnych wypadków lub chorób. Przed zawarciem umowy należy się zapoznać z warunkami ubezpieczenia. Gdyby nam się nie podobały, można poszukać innej oferty bądź rozważyć decyzję o doubezpieczeniu się na własną rękę.

Zawarcie umowy ubezpieczenia kosztów rezygnacji z podróży może nas uchronić przed ponoszeniem dodatkowych opłat, gdy będziemy chcieli zrezygnować z wyjazdu. Można to z reguły zrobić w biurze podróży, gdy rezerwujemy imprezę. W takim przypadku koszty potrącone przez organizatora zwróci nam

ubezpieczyciel. Przed zawarciem takiej umowy należy jednak przeczytać Ogólne Warunki Ubezpieczenia, ponieważ ubezpieczenie obejmuje tylko niektóre przypadki rezygnacji, np. wskutek choroby lub śmierci osoby bliskiej.

Co robić, gdy okazuje się, że po przylocie na miejsce organizator zakwateruje nas w innym hotelu, niż przewidywała umowa?

Niestety, czasem zdarza się, że po przyjeździe na miejsce wypoczynku okazuje się, że organizator nie jest w stanie zapewnić gościom zakwaterowania w hotelu, który wybrali w momencie podpisywania umowy. Wtedy ma obowiązek zapewnić wypoczynek w innym obiekcie o nie gorszym standardzie. Prawo nazywa to świadczeniem zastępczym. Organizator imprezy, który na miejscu nie wykonuje przewidzianych w umowie usług, zobowiązany jest zagwarantować odpowiednie świadczenia zastępcze. Odpowiednie czyli takie, które pozwala turystyce osiągnąć cel, który przyświecał mu przy wyborze tej konkretnej oferty, pomimo niewykonania zapisów umowy. Zakwaterowanie gości w hotelu o takiej samej liczbie gwiazdek nie będzie wystarczające, jeżeli realnie jest on obiektem o niższym standardzie. Organizator, który zakwateruje nas w hotelu o wyższym standardzie niż przewiduje nasza umowa, nie może żądać żadnych dopłat!

Jako przykład można opisać sytuację grupy osób, które wybrały się na wakacje za granicę, by nurkować. Na lotnisku dowiedziały się natomiast, że w ramach świadczenia zastępczego zostaną zakwaterowani w hotelu o wyższym standardzie, ale zlokalizowanym z dala od morza. Takie świadczenie z pewnością nie jest prawidłowym świadczeniem zastępczym i w tego typu sytuacjach klienci powinni składać reklamację, żądając przynajmniej obniżenia ceny imprezy.

Z życia wzięte

Do Federacji Konsumentów często zgłaszają się osoby, którym biuro podróży odmówiło uznania złożonej reklamacji. Czasem słusznie, czasem jednak przedstawiając na tyle kuriozalną argumentację, że wręcz trudno w nią uwierzyć, jak to miało miejsce w tej sprawie:

Konsument został zakwaterowany w pokoju z łazienką, w której pękła rura kanalizacyjna, i łazienkę zalewały nieczystości. Po interwencji u obsługi hotelu podłoga w pomieszczeniu została obłożona ręcznikami, jednak pęknięcia nie naprawiono do końca pobytu.

W odpowiedzi na złożoną reklamację konsument przeczytał, że jest ona niezasadna, ponieważ usterka została wyeliminowana *kontrolowaniem poziomu wilgoci za pomocą ręczników*.

W tym wypadku jest oczywiste, że reklamacja konsumenta była słuszna i powinna zostać uwzględniona.

Coraz częściej w naszej działalności spotykamy się również z tego typu odpowiedziami biur podróży:

Konsument składa reklamację, w której skarży się, że pokój, w którym został zakwaterowany, był zwyczajnie brudny i nie był w ogóle sprzątnięty. Biuro podróży, odrzucając reklamację, odpowiada, że

*trzeba mieć na uwadze specyfikę kraju, do którego się turysta udaje, gdyż w niektórych krajach pojęcie czystości nie zawsze koresponduje z oczekiwaniami europejskiego klienta.*

Tego typu odpowiedź służy jedynie pogłębianiu stereotypów, a nie załatwieniu sprawy. Pokój niesprzątny jest niesprzątny bez względu na szerokość geograficzną, pod którą się znajduje. I należy to reklamować!

## **Bezduszność banku**

Konsumentka przepracowała w jednym banku blisko 30 lat. Jeszcze jako jego pracownica otrzymała pożyczkę na korzystnych warunkach oferowanych przez bank pracownikom. Niestety przed spłatą pożyczki została zwolniona. Po utracie pracy jej sytuacja finansowa uległa drastycznemu pogorszeniu. Nie była w stanie regularnie spłacać zaciągniętego zadłużenia. Bank umowę pożyczki wypowiedział, wystawił bankowy tytuł egzekucyjny, który następnie skierował do sądu. Pomimo licznych próśb o zawarcie ugody, uzasadnianych brakiem pracy i faktem, że jest osobą samotną, utrzymującą się jedynie z niewysokiej emerytury, bank nie zgodził się na restrukturyzację zadłużenia. Co więcej, obecnie przeciwko dłużniczce prowadzone są działania egzekucyjne, mające na celu pozabawienie jej własności należącej do niej nieruchomości. Warto dodać, iż suma zadłużenia, obejmująca kapitał oraz odsetki, nie przekracza 30 000 złotych, co stanowi jedynie ułamek wartości nieruchomości.

Opisana sytuacja dobrze ilustruje tak częstą obojętność banków wobec swoich klientów, mających problemy finansowe. A takich osób jest bardzo dużo. Ponad 2 miliony Polaków nie płaci w terminie rat kredytowych, rachunków za gaz czy prąd. W tym przypadku nawet trwający kilkadziesiąt lat stosunek pracy, łączący wierzyciela z dłużnikiem, nie skłonił banku do pójścia na jakiegokolwiek ustępstwa. Nie chodziło przecież o anulowanie długu, ale podjęcie rozmów na temat wysokości spłacanych rat i wydłużenia czasu spłaty. Trzeba jasno zaznaczyć, iż banki mają prawo, jak każdy inny wierzyciel, do egzekwowania swoich należności. Jednak w niektórych przypadkach, zdaniem Federacji Konsumentów, wiąże się to z nadmiernymi kosztami dla słabszej ekonomicznie strony. Ponadto niekoniernie przekłada się to na szybsze odzyskanie gotówki przez bank. Warto pamiętać, iż postępowanie egzekucyjne to nie tylko ryzyko utraty należących do dłużników rzeczy czy nieruchomości, ale również wysokie koszty działań komornika, które zostają przerzucone na zadłużonych.

Z przykrością stwierdzamy, iż do naszej organizacji nazbyt często trafiają osoby z poważnymi problemami finansowymi. Są to na ogół ludzie pozostawieni sami sobie, samotni, bezrobotni. Pomimo, iż w większości przypadków nadmiernego zadłużenia nie dochodzi do naruszenia prawa, Federacja Konsumentów pozostaje dla wielu ostatnią deską ratunku i w związku z tym poczuwa się do obowiązku obrony ich interesów. Sytuacja konsumentki jest bardzo trudna. Bank, odmawiając zgody na zawarcie ugody, sprawił, że dłużniczka jest zmuszona ponieść dodatkowe koszty, które oczywiście wpływają też na czas spłaty zobowiązania. A przecież kwota opłacanych kosztów egzekucji mogłaby być przeznaczona na spłatę wierzyciela. Relatywnie niewysoka suma zadłużenia powoduje, że nie byłoby

w interesie konsumentki zastosowanie procedury upadłości konsumenckiej. Wiązałoby się to bowiem z licytacją jej majątku, zdecydowanie przekraczającego wartość długu. Ponadto we wniosku o ogłoszenie upadłości konsumenckiej trzeba uzasadnić swoją ciężką sytuację wyjątkowymi i niezależnymi od dłużnika okolicznościami, np. poważną i nagłą chorobą. W omawianej sprawie trudno byłoby się na takie okoliczności powołać.

Z tych względów Federacja Konsumentów zdecydowała się pomóc konsumentce i podjęła się pośredniczenia w negocjacjach pomiędzy nią a bankiem. Jak dotąd negocjacje nie zostały jeszcze zakończone, ale mamy nadzieję, iż bank uwzględni społeczny wymiar sprawy i zmieni stanowisko na korzystne dla konsumentki.

## **Czy Ty też udzielasz darmowego kredytu przedsiębiorcy?**

Zakup materiałów budowlanych, jak pokazało życie, może się przyczynić do zwiększenia wiedzy o funkcjonowaniu rynku obrotu bezgotówkowego i próbach przedsiębiorców uzyskania Uwaga! od konsumenta darmowego kredytu.

Pani Kowalska w dużym sklepie budowlanym dokonała zakupu drzwi i zapłaciła za towar kartą płatniczą. Pracownik sklepu zapakował zamiast prawych lewe drzwi. Za kilka dni ponownie przyjechała do sprzedawcy w celu wymiany towaru. W punkcie reklamacji, zwracając towar, uzyskała informację, że niestety, z uwagi na dokonanie płatności kartą, pieniądze zostaną wpłacone na rachunek bankowy, a za nowe wymienione drzwi musi ponownie zapłacić. Na pytanie konsumentki, kiedy nastąpi zwrot środków, sprzedawca odpowiedział: *niezwłocznie*.

Pani Kowalska, po upływie tygodnia od zwrotu drzwi, sprawdziła swój rachunek w banku i zauważyła, że nie oddano jej pieniędzy za pierwszy zakup. Zadzwoiła więc do sprzedawcy.

Jakże duże było zdziwienie Pani Kowalskiej, kiedy od tego samego sprzedawcy uzyskała informację, że *termin zwrotu środków na rachunek wynosi 30 dni i jest to termin ustawowy*. Próbując ustalić, z jakiej ustawy wynika ten termin, sprzedawca stwierdził, że *konsumentka jest arogancka i niech pyta o zwrot pieniędzy swój bank*.

Cierpliwa Pani Kowalska zatelefonowała do banku, w celu uzyskania informacji, gdzie są pieniądze, które zwrócił sprzedawca. Bank poinformował, że *środki finansowe po dokonaniu przelewu w drodze na rachunek konsumentki odwiedzają jeszcze tzw. „obowiązkowe stacje postojowe”: organizacje kartowe, agencje rozliczeniowe i nie ma możliwości ustalenia, gdzie faktycznie znajduje się przelew*.

Konsumentka zapytała bank, czy przestrzega nowych regulacji ustawowych, które nakładają obowiązek realizacji przelewu w ciągu jednego roboczego dnia, jak również poprosiła bank o wskazanie, gdzie w warunkach umowy o wydanie karty i regulaminach może znaleźć informacje o „ciężkiej drodze powrotu środków na kartę” .

Poddając się, pracownik banku zapytał wprost, *jakie są oczekiwania klientki*. Pani Kowalska zdecydowanie zażądała, by zwrócono jej w dniu rozmowy pieniądze na kartę wraz z oprocentowaniem stosowanym przez bank przy kredytach konsumpcyjnych, pod rygorem poinformowania Komisji Nadzoru Finansowego i Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów o praktykach stosowanych przez bank.

Najwyraźniej „transport” środków został przyspieszony. W ciągu 15 minut od zakończenia rozmowy z pracownikiem banku środki zostały zaksięgowane na rachunku konsumentki.

Analizując całą sytuację, konsumentka zadała ważne pytanie, które może posłużyć za puentę tego zdarzenia. *Jak wielu innych konsumentów uwierzyło w bajkę o 30-dniowym terminie na zwrot środków na rachunek? Ten długi transfer pieniędzy, tak naprawdę, nie jest niczym innym niż darmowym kredytem, udzielonym przez słabszego uczestnika rynku na rzecz nieporównywalnie silniejszego przedsiębiorcy.*

#### **Federacja Konsumentów**

Aleje Jerozolimskie 47 lokal 8

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 konsumentka 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)