

PRZESZKODY W DOCHODZENIU ROSZCZEŃ W SPRAWACH KONSUMENCKICH

adwokat Bartosz Kosmala

prezes krakowskiego oddziału Federacji Konsumentów
członek Rady Krajowej Federacji Konsumentów



- **kodeks cywilny** (klauzule niedozwolone, odpowiedzialność za produkt niebezpieczny, obowiązki informacyjne przy sprzedaży, rękojmia za wady, gwarancja przy sprzedaży)
- **ustawa z dnia 30 maja 2015 roku o prawach konsumenta** (obowiązki informacyjne, prawo odstąpienia od umowy zawartej na odległość lub poza lokalem przedsiębiorstwa)
- **ustawa z dnia 29 sierpnia 1997 roku o usługach turystycznych** (prawo zgłoszenia reklamacji, skutki braku pisemnego ustosunkowania się do reklamacji w 30-dniowym terminie)
- **ustawa z dnia 16 września 2011 roku o ochronie nabywcy lokalu mieszkalnego lub domu jednorodzinnego** (treść umowy deweloperskiej, prawa i obowiązki stron, ochrona wpłaconych środków)
- **ustawa z dnia 16 lipca 2004 roku – Prawo telekomunikacyjne** (prawo zgłoszenia reklamacji, skutki braku rozpatrzenia reklamacji w 30-dniowym terminie)
- **ustawa z dnia 3 lipca 2002 roku - Prawo lotnicze** (prawo zgłoszenia reklamacji, prawo zgłoszenia skargi do ULC),

- **rozporządzenie (WE) nr 261/2004 Parlamentu Europejskiego i Rady z dnia 11 lutego 2004 roku ustanawiające wspólne zasady odszkodowania i pomocy dla pasażerów w przypadku odmowy przyjęcia na pokład albo odwołania lub dużego opóźnienia lotów** (prawa w przypadku odmowy przyjęcia na pokład, odwołania lub dużego opóźnienia lotów, w szczególności prawo do odszkodowania)
- **ustawa z dnia 15 listopada 1984 roku - Prawo przewozowe** (prawo zgłoszenia reklamacji)
- **rozporządzenie (WE) nr 1371/2007 Parlamentu Europejskiego i Rady z dnia 23 października 2007 roku dotyczące praw i obowiązków pasażerów w ruchu kolejowym** (prawa w przypadku opóźnienia, utraty połączeń lub odwołania pociągu, w tym prawo do odszkodowania)
- **ustawa z dnia 10 kwietnia 1997 roku - Prawo energetyczne** (prawo zgłoszenia reklamacji, skutki braku rozpatrzenia reklamacji w 14-dniowym terminie)
- **ustawa z dnia 23 sierpnia 2007 roku o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym** (możliwość żądania unieważnienia umowy lub odszkodowania w przypadku dokonania nieuczciwej praktyki rynkowej)
- **ustawa z dnia 12 maja 2011 roku o kredycie konsumenckim** (obowiązki informacyjne, RRSO, treść umowy o kredyt, prawo odstąpienia o umowy)

Bezpłatny dostęp do informacji na temat praw przysługujących konsumentowi:

- Internet
- telewizja, radio, gazety codzienne i czasopisma
- infolinia konsumencka
- miejscy lub powiatowi rzecznicy konsumentów (ok. 370)
- Federacja Konsumentów (41 oddziałów) – porady bezpośrednie, telefoniczne, e-mailowe

- ocena zasadności roszczenia
 - ocena prawna – porada prawna
 - ocena merytoryczna - opinia rzeczoznawcy
- decyzja co do drogi dochodzenia roszczenia:
 - sąd polubowny
 - sąd powszechny

ADR (alternatywne metody rozstrzygania sporów)

- Polubowne Sądy Konsumenckie przy Wojewódzkich Inspektoratach Inspekcji Handlowych
- Arbiter Bankowy przy Związku Banków Polskich
- Sąd Polubowny przy Komisji Nadzoru Finansowego
- Sąd Polubowny przy Rzeczniku Ubezpieczonych
- Sąd Polubowny przy Prezesie Urzędu Komunikacji Elektronicznej

- brak opłaty wstępnej (wpisu) od pozwu
- **zgoda obu stron** na poddanie sporu rozstrzygnięciu przez sąd polubowny (zapis na sąd polubowny)
- mniej sformalizowane postępowanie
- koszty – wynagrodzenie biegłych, koszt stawiennictwa strony, brak zwrotu kosztów pełnomocnika
- moc prawna wyroku sądu polubownego lub ugody zawartej przed sądem polubownym taka sama jak wyroku sądu powszechnego czy ugody zawartej przed sądem polubownym

- „strach” przed sądem
- niepewność co do wyniku sprawy
- konieczność osobistego zaangażowania w sprawę sądową (stawiennictwo na rozprawie, spotkanie z pełnomocnikiem) + koszty tego zaangażowania
- szacowanie kosztów:
 - opłata sądowa od pozwu
 - wydatki związane z udziałem swojego pełnomocnika
 - opinie biegłych, stawiennictwo świadków
 - obowiązek zwrotu kosztów zastępstwa procesowego drugiej strony w przypadku przegrania sprawy

ILE TRZEBA „ZAINWESTOWAĆ” W SPRAWĘ SĄDOWĄ - SPRAWA O WYMIANĘ OBUWIA o wartości 200 zł:

- opłata sądowa od pozwu: 30 zł
- zaliczka na opinię biegłego sądowego: 100-150 zł
- koszt pełnomocnika: umowa z klientem (art. 16 ust. 1 Prawa o adwokaturze), 120 zł (opłata maksymalna wg rozporządzenia MS z 22.10.2015 r.)
- koszt stawiennictwa na rozprawę (koszt dojazdu, utracony zarobek)
- weryfikacja zasadności roszczenia przed wniesieniem pozwu (opinia rzeczoznawcy)

250 - 300 zł

(bez kosztów osobistego stawiennictwa na rozprawę
oraz opinii rzeczoznawcy na prywatne zlecenie konsumenta)

**ILE TRZEBA ZAPŁAĆ ZA PRZEGRANĄ SPRAWĘ SĄDOWĄ –
SPRAWA O WYMIANĘ OBUWIA o wartości 200 zł**

- opłata sądowa od pozwu: 30 zł
- zaliczka na opinię biegłego sądowego: 100-150 zł
- koszt stawiennictwa na rozprawę (koszt dojazdu, utracony zarobek)
- koszt pełnomocnika: umowa z klientem (art. 16 ust. 1 Prawa o adwokaturze), 120 zł (opłata maksymalna wg rozporządzenia MS z 22.10.2015 r.)
- koszt zastępstwa procesowego drugiej strony - 120 zł (opłata maksymalna wg rozporządzenia MS z 22.10.2015 r.)
- weryfikacja zasadności roszczenia przed wniesieniem pozwu (opinia rzeczoznawcy)

370 - 420 zł

(bez kosztów osobistego stawiennictwa na rozprawę
oraz opinii rzeczoznawcy na prywatne zlecenie konsumenta)

ILE TRZEBA „ZAINWESTOWAĆ” W SPRAWĘ SĄDOWĄ - SPRAWA O WYMIANĘ SAMOCHODU (WPS 30 000 zł):

- opłata sądowa od pozwu: 1.500 zł
- zaliczka na opinię biegłego sądowego: 1000-1500 zł
- koszt pełnomocnika: umowa z klientem (art. 16 ust. 1 Prawa o adwokaturze), 4.800 zł (opłata maksymalna wg rozporządzenia MS z 22.10.2015 r.)
- koszt stawiennictwa na rozprawę (koszt dojazdu, utracony zarobek)
- weryfikacja zasadności roszczenia przed wniesieniem pozwu (opinia rzeczoznawcy)

7.300 - 7.800 zł

(bez kosztów osobistego stawiennictwa na rozprawę oraz opinii rzeczoznawcy na prywatne zlecenie konsumenta)

**ILE TRZEBA ZAPŁACIĆ ZA PRZEGRANĄ SPRAWĘ SĄDOWĄ –
SPRAWA O WYMIANĘ SAMOCHODU (WPS 30 000 zł):**

- opłata sądowa od pozwu: 1.500 zł
- zaliczka na opinię biegłego sądowego: 1000-1500 zł
- koszt pełnomocnika: umowa z klientem (art. 16 ust. 1 Prawa o adwokaturze), 4.800 zł (opłata maksymalna wg rozporządzenia MS z 22.10.2015 r.)
- koszt stawiennictwa na rozprawę (koszt dojazdu, utracony zarobek)
- koszt zastępstwa procesowego drugiej strony - 4800 zł (opłata maksymalna wg rozporządzenia MS z 22.10.2015 r.)
- weryfikacja zasadności roszczenia przed wniesieniem pozwu (opinia rzeczoznawcy)

12.100 - 12.600 zł

(bez kosztów osobistego stawiennictwa na rozprawę
oraz opinii rzeczoznawcy na prywatne zlecenie konsumenta)

- konkurs UOKiK na upowszechnianie ochrony praw konsumentów przez organizacje pozarządowe w 2016 (poradnictwo konsumenckie) – w zakresie spraw sądowych jedynie przygotowanie pisma procesowego, brak pokrycia kosztów udziału pełnomocnika konsumenta w sprawie sądowej
- udział Federacji Konsumentów w postępowaniu sądowym:
 - wytaczanie powództw na rzecz konsumentów (opłata sądowa, koszty zastępstwa procesowego drugiej strony w przypadku przegrania sprawy),
 - przystąpienie w toczącej się sprawie konsumenckiej do konsumenta będącego stroną - interwencja uboczna (opłata sądowa, koszty zastępstwa procesowego drugiej strony w przypadku przegrania sprawy)
 - przedstawienie sądowi poglądu

1. Konieczność „zainwestowania” przez konsumenta znacznych środków finansowych na prowadzenie sprawy sądowej oraz ryzyko poniesienia jeszcze większych kosztów w przypadku przegrania sprawy jest częstą przyczyną rezygnacji z dochodzenia roszczeń w sprawach konsumenckich.
2. Pomoc prawna Federacji Konsumentów, czy Rzecznika Konsumentów w zakresie sprawy konsumenckiej nie eliminuje konieczności nakładu finansowego konsumenta na prowadzenie sprawy sądowej.
3. Federacja Konsumentów lub Rzecznik Konsumentów weryfikuje zasadność roszczenia konsumenta, przez co ryzyko przegrania sprawy jest stosunkowo niewielkie.

DZIĘKUJĘ ZA UWAGĘ

adwokat Bartosz Kosmala

prezes krakowskiego oddziału Federacji Konsumentów
członek Rady Krajowej Federacji Konsumentów

