

Transkrypcja nagrania

Agnieszka Kopacz-Domańska: Konsumenckie ABC. Zakupy i usługi w globalnej wiosce, czyli co i jak w sporze z zagranicznym przedsiębiorcą. Podcast przygotowany przez Fundację ProPublika. Agnieszka Kopacz-Domańska, zapraszam.

Wymarzone buty czy wyczekany telefon kupiony u zagranicznego przedsiębiorcy. I nagle niemiła niespodzianka. Odkleja się podeszwa, a telefon jest wyraźnie mocno zarysowany albo nie działa. To tylko jedne z problemów, jakie możemy mieć w przypadku zakupów u zagranicznego przedsiębiorcy. Co w takiej sytuacji? Co możemy zrobić? O tym opowie Karol Muż, koordynator Europejskiego Centrum Konsumenckiego w Urzędzie Ochrony Konkurencji i Konsumentów. Witam serdecznie.

Karol Muż: Dzień dobry, witam.

Agnieszka Kopacz-Domańska: Jakie prawa przysługują nam w sporze z zagranicznym przedsiębiorcą, u którego dokonujemy zakupów?

Karol Muż: Najprościej powiedzieć w takiej sytuacji, że przysługują nam takie prawa, jakie przysługują nam w naszym kraju. W związku z tym, że operujemy wszyscy w Unii Europejskiej na przepisach płynących z dyrektyw, które dają takie same uprawnienia konsumentowi niezależnie od tego, w którym kraju członkowskim on się znajduje, mamy takie same prawa jak konsument z Litwy, z Łotwy czy z Hiszpanii. Natomiast, rozwijając ten temat, zależy, jakiego typu problemy napotykamy na swojej zakupowej drodze.

Agnieszka Kopacz-Domańska: Jakiego typu mogą to być problemy, z jakimi problemami możemy się spotkać, kiedy dokonujemy zakupów u zagranicznego przedsiębiorcy?

Karol Muż: Powiem z perspektywy Europejskiego Centrum Konsumenckiego, które rozpatruje rocznie, w zeszłym roku przynajmniej, około 7 000 sporów transgranicznych. Najczęściej, i to jest domena naszego kraju i naszych konsumentów, którzy kupują za granicą najczęściej obuwie. To jest typowe dla naszego kraju. Dotyczy to też zakupów wewnątrzpolskich – tak bym to nazwał. Potwierdzają to również rzecznicy konsumentów oraz różne stowarzyszenia, organizacje konsumenckie, które zajmują się tymi problemami na płaszczyźnie krajowej. To obuwie ma to do siebie, że zawsze ta przysłowiowa część obuwia odpada, czy jest to podeszwa, czy jest to inna część. To jest problem, który pojawia się na pierwszym miejscu, czyli taki problem, który jest dość błahy, ale powtarza się najczęściej. Wtedy klient, któremu podeszwa czy inna część obuwia odpadła, musi pamiętać o tym, kiedy to obuwie zostało zakupione, bo przepisy od 1 stycznia się w Polsce zmieniły, nie tylko w Polsce już te przepisy hulają. Jest coś takiego jak ciężar dowodu. Po stronie przedsiębiorcy ciężar dowodu spoczywa do roku od zakupu, tak było kiedyś, czyli do 1 stycznia, a po 1 stycznia ciężar dowodu spoczywa na przedsiębiorcy cały czas, czyli przedsiębiorca musi wykazać konsumentowi, najlepiej niezależną ekspertyzą, że to odklejenie przysłowiowej podeszwy nie było albo uszkodzeniem mechanicznym, albo usterką, która wynika na przykład z błędnego wykonania obuwia, za które odpowiedzialność sprzedawca czy producent, bo to są inne kwestie, ponosi. Dlatego najczęstszymi problemami są takie, w których sprzedawca twierdzi, „ale to jednak było uszkodzenie mechaniczne, w związku z tym my odpowiedzialności za takie uszkodzenie nie ponosimy”.

Agnieszka Kopacz-Domańska: Co w takiej sytuacji może zrobić ten biedny konsument, który zakupił te buty, przypuśćmy, w sklepie internetowym z Francji i odkleiła się ta podeszwa, o której Pan wspominał? Ten towar został zakupiony online. Producent czy sprzedawca zagraniczny robi problem z uznaniem naszych roszczeń. Co w takiej sytuacji może zrobić konsument? Jak walczyć o swoje prawa?

Karol Muż: Przede wszystkim nie powinien się poddać i powinien ocenić, bo są dwa rodzaje ekspertyz. Jeżeli sprzedawca, założmy, jest to firma X, daje ekspertyzę od swojego biegłego albo rzeczoznawcy lub eksperta, który jest zatrudniony przez firmę X, wygląda na to, że jest to ekspertyza wewnętrzna, w związku z tym nie jest to ekspertyza obiektywna. Więc zawsze taka ekspertyza czy opinia będzie faworyzowała sprzedawcę. Jeżeli to jest ekspertyza, która wskazuje na to, że nie jest obiektywna, wtedy nie powinien się poddawać i zgłosić sprawę do instytucji, którą reprezentuje, czyli Europejskie Centrum Konsumenckie w Urzędzie Ochrony Konkurencji i Konsumentów. Natomiast inna sprawa jest, kiedy taka ekspertyza wskazuje na to, że jest wykonana przez niezależnego eksperta. To się zdarza z mojego doświadczenia rzadko, że sprzedawcy wynajmują ekspertów zewnętrznych. Nie jesteśmy w stanie ocenić, czy oni są faktycznie zewnętrznymi, skoro są to na przykład eksperci francuscy. Też brakuje bazy, która by pozwalała weryfikować, coż to jest za ekspert. Ale jeżeli wskazuje nam rodzaj tej ekspertyzy, że jest to ekspertyza niezależna, to wtedy taki konsument powinien zaopatrzyć się we własną ekspertyzę i wtedy kontradyktoryjnie ten spór zaczyna się od nowa. Wtedy również można się zgłosić do Europejskiego Centrum Konsumenckiego, które w takich sprawach pomaga najczęściej, czyli jest to bezpłatna usługa kojarzenia stron, czyli bezpłatna usługa kojarzenia sprzedawcy i klienta, konsumenta, w którym to nasi prawnicy oceniają prawnie sprawę, oceniają również sprawę faktycznie, czy ta usterka obuwia jest widoczna, bo czasami wiele zdjęć, które są nam przesyłane, nie wskazuje w sposób wyraźny, że mamy do czynienia z obuwem, które jest uszkodzone. Wtedy, używając naszego centrum partnerskiego we Francji, jesteśmy w stanie skojarzyć obie strony i postarać się o polubowne rozwiązanie sprawy.

Agnieszka Kopacz-Domańska: Ile trwa cały proces? W jak dużą cierpliwość musi uzbroić się konsument, jeżeli decyduje się na takie rozwiązywanie sprawy z przedsiębiorcą zagranicznym?

Karol Muż: Jeżeli jest to przedsiębiorca, który faktycznie istnieje, jest to przedsiębiorca, który ma pewną renomę na rynku, czyli jest to przedsiębiorca duży, taki, który jest dość znany, trwa to szybciej, ponieważ trzeba założyć, że ma on dział reklamacji. Są tacy przedsiębiorcy w Unii, którzy współpracują z Europejskim Centrum Konsumenckim i odpisują nam bardzo szybko. Są to duże sklepy obuwnicze czy duzi przewoźnicy i różni inni przedsiębiorcy. Jeżeli jest to firma, która nie do końca jest firmą, w której ja bym chciał robić zakupy, to może trwać tygodniami, jak nie miesiącami. Bo nie mamy środków przymusu prawnego. To są środki absolutnie miękkie, które kończą się w sytuacji, w której przedsiębiorca nam nie odpisze lub odpisze nam definitywnie, że nie zgadza się na nasze postulaty, a postulaty są takie, aby uznał reklamację. Dlatego jeżeli miałbym wskazać jakieś widełki, to od dwóch tygodni do trzech miesięcy.

Agnieszka Kopacz-Domańska: A co dzieje się w sytuacji, kiedy ten zagraniczny przedsiębiorca nie chce uznać naszej reklamacji, idzie w zaparte? Co możemy zrobić w takiej sytuacji ostatecznej?

Karol Muż: Jeżeli mamy problem z przedsiębiorcą spoza Polski, a jesteśmy konsumentem z Polski, to pamiętajmy o tym, że w każdym kraju Unii Europejskiej działają pozasądowe podmioty do rozwiązywania sporów. Są to tak zwane ADR-y, które są obecne w każdym kraju, w związku z tym wówczas, gdyby nam się nie udało rozwiązać sporu, a czasami nam się nie udaje, taka skuteczność oscyluje z moich najnowszych danych w okolicach 68% rozwiązywanych sporów, czyli te 30% mniej więcej nie jest rozwiązywanych po myśli konsumenta. Wówczas mamy możliwość przekazania sprawy do podmiotu ADR w kraju, w którym znajduje się przedsiębiorca, czyli tutaj najlepszym takim krajem, aby taką sprawę przekazać do ADR-u, są Niemcy. Tam jest ten system rozwinięty. Tak samo kraje skandynawskie. Troszkę gorzej to wygląda w krajach południowej Europy. Tam dostęp do tych organów jest dość limitowany. Natomiast Wielka Brytania już w Unii nie jest, więc jeżeli kupujemy obuwie w Wielkiej Brytanii, to dostęp do tych organów ADR czy na przykład jeszcze takiej europejskiej procedury w sprawach drobnych roszczeń, która też jest praktykowana przez nas, tylko nie już

faktycznie, tylko odsyłamy konsumenta, wskazujemy mu wzory pism, wskazujemy mu wyjaśnienia, jak ma zrobić pozew czy formularz, ponieważ to jest takie uproszczone postępowanie, i wtedy staramy się jak najlepiej zaopiekować takim konsumentem i wskazać mu dalsze drogi, a te drogi istnieją. Ostateczność to jest opcja sądowa. Przy czym w opcji sądowej nie możemy brać udziału, ponieważ nie mamy takich kompetencji. Możemy jedynie wskazać, który sąd jest właściwy, jak zrobić pismo czy co w tym piśmie wskazać, ewentualnie jeszcze to, co jest praktykowane, to udostępniamy dokumenty, które tworzymy sami, ponieważ na poczet postępowania sądowego absolutnie taka dokumentacja jest kluczowa i niezbędna. Stanowi pewne potwierdzenie tego, że coś faktycznie się w tej sprawie działo, tak że dla sądu to może mieć znaczenie. Staramy się, żeby jak najlepiej zaopiekować się tym konsumentem. Nie twierdzę, że zawsze nam się udaje wygrać, natomiast w większości przypadków jednak taki mały sukces jest.

Agnieszka Kopacz-Domańska: To wsparcie jest bardzo ważne, to wsparcie dotyczy wielu różnych spraw związanych z zakupami u zagranicznych przedsiębiorców. Inna taka sprawa, inny taki przykład. Konsument kupił telefon w sklepie internetowym prowadzonym w języku polskim. Został poinformowany, że telefon ma zostać przesłany z Chin, więc czas oczekiwania może wynosić około miesiąca. Paczka z towarem z Chin przez Holandię dotarła do konsumenta. Po jej otwarciu okazało się, że w środku był telefon zupełnie innego modelu niż ten zamówiony. Konsument nie mógł zadzwonić się do sklepu, ale mailowo został poinformowany, że sklep chce rozwiązać sprawę. Dostał potwierdzenie, że odstąpienie od umowy zostało przyjęte, ale nie dostał adresu, na który mógłby odesłać ten telefon. Oczywiście bez możliwości odesłania towaru nie mógł liczyć na zwrot pieniędzy. Pisał do sklepu, ale bez odpowiedzi. Okazało się, że sklep był zarejestrowany na terenie Wielkiej Brytanii. Ten konsument zgłosił się po pomoc do Europejskiego Centrum Konsumentckiego, ale jeżeli są tego typu sprawy, co w takiej sytuacji?

Karol Muż: Nie mogę powiedzieć, że to są moje ulubione problemy, ale faktycznie takich spraw trafia nam się multum. To, co Pani redaktor przed chwilą przytoczyła, to jest klasyczny model, którym się paramy od iluś lat, czyli model dropshippingowy, który sam w sobie nie jest zły. Nie można powiedzieć, że to jest zły model. Firmy z niego korzystają, a raczej pośrednicy, ponieważ ci, którzy sprzedają nam towar, my myślimy, że to są sprzedawcy, natomiast absolutnie to sprzedawcy nie są, to są pośrednicy, a my kupujemy towar od przedsiębiorcy najczęściej z Azji. W związku z tym bardzo łatwo jest ocenić, czy mamy do czynienia z przedsiębiorcą, który taki model wybrał. On jest dość ryzykowny w przypadku zakupów telefonów komórkowych, to już samo w sobie sugeruje, że idzie on z Azji. Zwłaszcza gdy w regulaminie tego sklepu czy pośrednika mamy wpisane, że towar idzie około 35 czy 50 dni albo że konsument zgadza się na to, że jest traktowany jako importer. To są wycinki z regulaminu, które wskazują, że trzeba mieć już zapaloną lampkę w głowie, że to może być problem, ponieważ pandemia nam pokazała, że ta sieć dostaw może być zaburzona. Jeżeli to płynie statkiem, bo to najczęściej płynie statkiem z Azji do Holandii czy do Belgii, ponieważ tam najczęściej są te towary przeladowywane, musimy się liczyć z tym, że ten towar przyjdzie później. W związku z tym jest taka zasada, że jeżeli mamy określony termin dostawy towaru, to czekamy do tego dnia, w którym ten towar powinien przyjść i wtedy możemy od umowy odstąpić. Jeżeli nie mamy takiego terminu, to się przyjmuje, że w ciągu 30 dni powinien nam ten sprzedawca ten towar dostarczyć. W tym przypadku mamy określony termin, jest to 35–50 dni, więc czekamy 35–50 dni. Jeżeli tego nie ma, mamy pełne prawo wskazać temu sprzedawcy, nawet jeśli jest pośrednikiem, ponieważ też wchodzi w grę taki myk, o którym trzeba pamiętać. Jeżeli mamy podejrzenia co do tego, że ten pośrednik wykazuje wszelkie cechy sprzedawcy, czyli wprowadził nas w błąd co do tego, że może on być mylony ze sprzedawcą, czyli on nas skojarzył, on przyjął płatność, na jego stronie było wszystko po polsku, oferty były. Możemy uznać, że mamy do czynienia z podmiotem, który stosuje nieuczciwe praktyki rynkowe, i możemy wówczas takie roszczenia w stosunku do niego wysunąć. Najczęściej są to firmy z Wielkiej Brytanii, które są tymi sprzedawcami/pośrednikami. Są to firmy, tak jak lubię Polskę i Polaków, tak najczęściej są to firmy prowadzone przez Polaków z bardzo małym kapitałem zakładowym. Bardzo łatwo jest sprawdzić

na stronach brytyjskich Companies House. Można bardzo łatwo sprawdzić, jak wygląda status tejże firmy, czym ona się zajmuje, jaki jest kapitał tego przedsiębiorstwa. Jeżeli jest on niewielki, to możemy z dużą dozą prawdopodobieństwa uznać, że jest to firma, która może nas potencjalnie oszukać. Takie sprawy zdarzają się często i są bardzo trudne do wygrania, ponieważ spotykamy się wtedy z murem. Czyli taka firma z Wielkiej Brytanii twierdzi: „Ale my nie jesteśmy żadnym sprzedawcą. Odpowiedzialnym za brak dostawy jest firma X czy sprzedawca X z Hongkongu czy z Singapuru. Proszę się kontaktować z nimi”. A wiadomo, że taki przeciętny polski konsument skontaktuje się z tą firmą z Chin. Tylko pytanie jest jedno: jak dojdzie swoich roszczeń? Tutaj już te możliwości są bardzo mocno ograniczone.

Agnieszka Kopacz-Domańska: Możliwości są ograniczone, ale oczywiście konsument ma swoje określone prawa, z których może skorzystać. Tych spraw, tak jak Pan wspomniał, związanych z dropshippingiem, jest bardzo dużo. Częściej udaje się konsumentom wygrywać w takich sprawach czy sporach z zagranicznym przedsiębiorcą?

Karol Muż: Tak. To jest akurat przyjemne w pracy w Europejskim Centrum Konsumentckim, że większość spraw jest wygrywanych, a raczej powiedziałbym, że w takich sprawach zero-jedynkowych, czyli w których nie ma przestrzeni na ocenę, czy to była kwestia uszkodzenia mechanicznego czy kwestia, w której nie ma miejsca na ocenę, czy to jest niezgodne z prawem. Tutaj jeżeli mamy do czynienia z sytuacją, w której mamy albo dostawę towaru, albo brak dostawy, to sytuacja jest skrajnie prostsza, ponieważ mamy do czynienia z sytuacją klarowną. Tutaj jeżeli jest to przedsiębiorca czy firma, która istnieje, ma pewną renomę na rynku i nie powstała tylko po to, żeby oszukiwać, takie sprawy najczęściej, prawie zawsze udaje się wygrać, ponieważ w interesie każdej firmy, która jest rzetelna, jest to, aby tę sprawę rozwiązać. Jeżeli mamy do czynienia z firmami wydmuszkami, które też powstają jak grzyby po deszczu, to sprawa jest bardzo trudna i w takiej sytuacji najczęściej musimy odejść do organów ścigania.

Agnieszka Kopacz-Domańska: Tutaj odpowiedź dla wszystkich konsumentów. Ten model dropshippingowy nie jest z natury czymś złym, ale konsumenci powinni dobrze dobierać te sklepy, w których dokonują zakupów. To jest klucz do wszystkiego?

Karol Muż: Myślę, że tak. Tak jak Pani powiedziała, nie jest to model, który jest odradzany albo w jakiś sposób zniechęcany. Jest to model, który działa. Działa on na dość szeroką skalę i jest legalny. Przy czym w sytuacji, w której kupujemy towary z Azji albo kupujemy towary, które są drogie, a elektronika nie jest towarem, takim jak podkładka pod myszkę czy solniczka. To jest towar, który jest w jakimś sensie luksusowy i dość kosztowny. Taki towar, który chcemy mieć, ponieważ jest tak drogi, że zależy nam na tym, żeby jednak do nas dotarł. W związku z tym warto, zanim dokonamy zakupu, sprawdzić samodzielnie status firmy, z którą chcemy wejść w stosunek prawny, lub zadzwonić do nas. Jesteśmy w stanie pomóc w ustaleniu. Oczywiście nie możemy powiedzieć, czy iść w tę umowę, czy nie iść w tę umowę, czy kupić, czy nie kupić, ale możemy powiedzieć, jakie naszym zdaniem mogą istnieć przesłanki ku temu, żeby kupić, albo ku temu, żeby nie kupić.

Agnieszka Kopacz-Domańska: To jest jedna z kolejnych spraw, które trafiają do Europejskiego Centrum Konsumentckiego. Kiedy konsument ma spór z zagranicznym przedsiębiorcą, nie może sobie z tym poradzić, w jakiej sytuacji może zwrócić się o pomoc do Europejskiego Centrum Konsumentckiego?

Karol Muż: Konsument, który ma problem z przedsiębiorcą spoza Polski, może zwrócić się do Europejskiego Centrum Konsumentckiego w dwóch przypadkach. Na etapie przed zawarciem umowy, jeżeli będzie chciał wstępnie ocenić, czy warto wejść w stosunek prawny z przedsiębiorcą, ocenić, czy jest on wiarygodny, sprawdzić, czy nie było na tego przedsiębiorcę skarg. Są też tacy

przedsiębiorcy, których znamy bardzo doskonale, i raczej byśmy odradzili korzystanie z ich usług. Dlatego to jest ten pierwszy krok czy ta pierwsza sytuacja, w której można skorzystać z naszych usług. Aczkolwiek z doświadczenia powiem, że bardzo rzadko ludzie to robią i raczej kontaktują się z nami w sytuacji, kiedy jest już problem. W związku z tym, kiedy jest problem, można się skontaktować z Europejskim Centrum Konsumenckim wyłącznie w sytuacji, w której mamy do czynienia z przedsiębiorcą spoza Polski i jesteśmy konsumentami, czyli osobami fizycznymi, które dokonały zakupu od przedsiębiorcy spoza Polski i mamy wyczerpaną ścieżkę reklamacyjną z danym przedsiębiorcą. Nie przejmemy sprawy, dopóki nie mamy dokumentu poświadczającego fakt, że konsument kontaktował się ze sprzedawcą. Nie musi to być odpowiedź na jego reklamację, ponieważ często jest tak, że takiej odpowiedzi nie ma. Warto, żeby taki konsument, wysyłając nam skargę, czy to pisemnie, czy e-mailowo, bo są obie możliwości dostępne, aby pokazał nam, że faktycznie już starał się sam ten problem rozwiązać i mu się nie udało. Dzięki temu my mamy mandat ku temu, aby sprawą się zająć.

Agnieszka Kopacz-Domańska: Jaką drogą można zwrócić się do Was o pomoc?

Karol Muż: Są trzy sposoby, przy czym jeden jest sposobem, który nie gwarantuje złożenia skargi, czyli droga telefoniczna. Zawsze można z nami porozmawiać. Nasza infolinia czynna jest w dni powszednie od 10 do 14. Są to cztery godziny pełne rozmów, ponieważ ciężko się do nas, muszę to z przykrością stwierdzić, dodzwonić. Tych telefonów jest bardzo dużo. A to jest taka forma, która nie gwarantuje złożenia skargi, bo złożenie skargi gwarantuje złożenie nam pisma drogą pocztową lub e-mailem. Mamy takiego e-maila, który od razu, tak z automatu, gdy konsument wysyła nam e-maila na adres e-mailowy podany na naszej stronie internetowej, taki e-mail wchodzi jako skarga od razu do naszego systemu teleinformatycznego, a zatem już jest to skarga. Czyli zaczynamy procedowanie od razu.

Agnieszka Kopacz-Domańska: W jakich krajach możecie pomóc?

Karol Muż: Możemy pomóc w krajach Unii Europejskiej plus Norwegia, Islandia i od niedawna Wielka Brytania.

Agnieszka Kopacz-Domańska: Gdybyśmy mogli wypunktować, w jakich konkretnie sytuacjach, kiedy pojawia się problem z zakupami u zagranicznego przedsiębiorcy, można się do Was zwrócić, ten zakres oczywiście jest bardzo szeroki, skupiając się jednak na zakupach u zagranicznych przedsiębiorców, przy jakiego typu problemach możecie pomóc? To są problemy z towarami, które nie spełnią naszych oczekiwań?

Karol Muż: Tak, to są towary, które nie spełniają naszych oczekiwań i mogą być traktowane jako towar, który jest niezgodny z umową. To jest ta pierwsza kwestia. Mamy definicję tego, co jest towarem, który jest niezgodny z umową, więc jesteśmy w stanie ocenić, czy jest to towar niepełny, czy jest to towar uszkodzony, czy jest to towar, który się nie nadaje do celów, do których powinien być używany. To jest kwestia odstąpienia od umowy, to jest taka instytucja, która jest dość powszechnie używana przez polskich konsumentów, i często jest ona odmawiana przez sprzedawców, często niesłusznie, a często słusznie, więc tutaj też jest kwestia, żeby rozdzielić, kiedy możemy od tej umowy odstąpić, kiedy nie możemy i kiedy mamy rację, twierdząc, że możemy lub nie możemy. To są już inne sytuacje. Brak dostawy towaru to jest też kolejny problem, który najczęściej udaje się rozwiązać, ponieważ wystarczy skontaktować się z firmą i wspomnieć jej, że: „Słuchajcie, ale nie ma tego towaru, który obiecaliście w ciągu tylu a tylu dni”. I zapewniam, że najczęściej jest tak, że ten towar w końcu się znajduje lub się nie znajduje, ale jest zwrot pieniędzy robiony. Na tej płaszczyźnie zakupowej królują odzież, obuwie i właśnie te trzy tematy.

Agnieszka Kopacz-Domańska: To, co bardzo istotne dla każdego konsumenta, to podkreślenie, że każdy konsument, w przypadku także zakupów zagranicznych, ma swoje prawa. O czym jeszcze powinien pamiętać ten konsument, gdy przed nim spór z zagranicznym przedsiębiorcą? Jakie są te kluczowe kwestie?

Karol Muż: Zaczęłbym od kwestii sprawdzania wiarygodności sprzedawcy, z którego usług chcemy skorzystać. Bardzo często trafiają do nas skargi, których w ogóle nie powinno być. Czyli mamy klienta, konsumenta, który dokonał zakupu na stronie internetowej, na którą nie miał w ogóle prawa wejść. Czyli jest to przedsiębiorca czy też osoba jakaś, oszust, czy cwaniak, od razu widać po stronie internetowej, że nie jest to strona, która grzeszy wiarygodnością. Każdy z nas powinien, zanim dokona zakupu, starannie sprawdzić, jakie informacje są podawane na stronie internetowej, czy są tam informacje, które wskazują na to, z kim umowę zawieramy, w jakim terminie będzie ona zrealizowana, jaka jest cena, czy jest to cena łączna, czy jeszcze są podceny, jakie są możliwości składania reklamacji, czy jest formularz do odstąpienia, czy jest formularz do reklamacji, jak jest przetłumaczony regulamin, czy w ogóle jest regulamin dostępny na stronie i z kim mamy do czynienia, bo często jest tak, że od razu widać, że jest to podmiot z Chin, co nam w późniejszym etapie mocno ogranicza czy wiąże ręce, ponieważ nie ma w Polsce takiego podmiotu, który by pomógł w sporze z azjatyckim przedsiębiorcą. To jest podstawowa kwestia i gdyby ta ostrożność, bo to nie jest nic skomplikowanego, wystarczy na swojski rozum ocenić, czy to jest firma, z którą chcemy zawrzeć umowę, której chcemy wysłać pieniądze. Jest bardzo prosto zobaczyć, czy ta firma jest wiarygodna. Jeżeli nie jesteśmy pewni, możemy dzwonić do Europejskiego Centrum Konsumentckiego, które jest w stanie powiedzieć konsumentowi, czy faktycznie taki przedsiębiorca jest legalnie zarejestrowany w jakimś kraju Unii Europejskiej i czy jest to podmiot, który jest podejrzany lub nie. To jest podstawowa zasada, której stosowanie bardzo mocno ograniczyłoby ewentualnie późniejsze problemy.

Agnieszka Kopacz-Domańska: Weryfikujmy, sprawdzajmy. To oczywiście jest bardzo istotne. A jeżeli pojawi się problem z zakupami u zagranicznego przedsiębiorcy, pamiętajmy, że mamy swoje prawa i powinniśmy tych praw dochodzić. To chyba kluczowe.

Karol Muż: Absolutnie tak, jest to kluczowe. Każdy konsument w Polsce czy w Unii Europejskiej dysponuje takimi uprawnieniami, które wyróżniają tę Unię Europejską na tle innych krajów czy innych obszarów tym, że poziom tej ochrony jest bardzo wysoki. W związku z tym warto też pamiętać o tym, że Komisja Europejska finansuje taki projekt jak Europejskie Centra Konsumentckie, i po to są te europejskie centra konsumentckie, aby taką edukację, wiedzę na temat przepisów czy uprawnień konsumentckich nam wyjaśniać. Mnóstwo informacji jest dostępnych bezpłatnie na stronach internetowych czy to Europejskiego Centrum Konsumentckiego, czy to Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, czy wielu innych instytucji. Tak że jest to wiedza ogólnie dostępna. A zatem jeżeli nie jesteśmy pewni tego, czy mamy do czegoś prawo, warto zadzwonić i skonsultować się bezpłatnie z prawnikami, którzy pracują w instytucjach konsumentckich, aby być pewnym i nakierowanym na odpowiednie tory.

Agnieszka Kopacz-Domańska: O tym wszystkim opowiadał Karol Muż, koordynator, Europejskie Centrum Konsumentckie w Urzędzie Ochrony Konkurencji i Konsumentów. Dziękuję bardzo.

Karol Muż: Dziękuję bardzo.

Agnieszka Kopacz-Domańska: Agnieszka Kopacz-Domańska, do usłyszenia. Podcast został zrealizowany przez Fundację ProPublika w ramach zadania „Poradnictwo konsumentckie 2.0 w latach 2022–2023” dzięki finansowaniu ze środków Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów.