

Ministerstwo Sprawiedliwości
ul. Aleje Ujazdowskie 11
00-950 Warszawa

Petycja

**w sprawie podjęcia działań mających na celu poprawę prawnej sytuacji konsumentów
w trakcie trwania okresu ochronnego.**

W tej sprawie zwracałam się do wielu instytucji, ale nie znalazłam nikogo, kto zechciałby się nią zająć. Zgłosiłam problem i oczekiwałam, że pochylią się nad nim fachowcy. Ale jedni nie odpowiadali, inni traktowali petycje jako skargi (i sami ustalali w jakiej sprawie), a jeszcze inni żądali gotowych rozwiązań legislacyjnych, do których mogliby odnieść się ich prawnicy. (Niewykluczone, że z Wami będzie podobnie.)

Z **Konstytucji** wynika, że władze publiczne chronią konsumentów. Podobno jako najslabsi uczestnicy wolnego rynku są chronieni w szczególny sposób. Zasada domniemania obowiązująca w pierwszym roku ochrony stawia ich w uprzywilejowanej pozycji. Z uwagi na jej dosyć długi termin (dwukrotnie dłuższy niż ten, który przewiduje art. 5 ust. 3 Dyrektywy 1999/44/WE PEiR z dnia 25 maja 1999 r.) sprzedawcy ciężko jest ustalić czy zgłoszony przez konsumenta problem wynika z używania rzeczy, czy już tkwił w niej i jest np. związany z nieprawidłowościami w procesie produkcji. Z tej strony należy uznać, że przepis ten jest niekorzystny dla sprzedawców. To jest myślenie życzeniowe niemające nic wspólnego z rzeczywistością.

Sklepowi eksperci ds. reklamacji nie mają problemu z wydawaniem orzeczeń o nieistnieniu wady w chwili sprzedaży. Na podstawie zwykłego oglądu stwierdzają, że uszkodzenia są wynikiem niewłaściwej eksploatacji. Nie przeprowadzają dokładnych badań, które potwierdzałyby postawioną tezę. Od momentu odrzucenia reklamacji na konsumencie spoczywa obowiązek wykazania istnienia wady i konieczność udowodnienia tego faktu w procesie sądowym (taki tryb postępowania czeka go za każdym razem, gdy zetknie się z podobną sytuacją). Konsument nie może pozwolić sobie na pójście do sądu z orzeczeniem o istnieniu wady wydanym wyłącznie na podstawie zwykłego oglądu (szanujący się rzeczoznawca nawet nie wyda takiego orzeczenia). Musi zadbać o przeprowadzenie specjalistycznych badań, a to wszystko kosztuje. W dodatku wyniki tych badań nie gwarantują wygrania procesu. Sprzedawca ma prawo do obrony i z pewnością wykorzysta ekspertyzy producenta świadczące o tym, że w dniu sprzedaży towar nie miał wady. Spróbuje wykazać, że w wyniku eksploatacji zostały obniżone parametry jakościowe produktu i z tego powodu nastąpiło jego uszkodzenie. Sąd będzie musiał ten spór rozstrzygnąć na korzyść jednej ze stron.

Omówione działania nie mają w sobie żadnych znamion ochrony. Z uwagi na konieczność stosowania art. 6 k.c. koszty ryzyka kupna/sprzedaży produktów złej jakości zostały w całości przerzucone na konsumentów. Co prawda art. 76. ustawy zasadniczej nie określa poziomu tej ochrony, ale chyba nie powinna ona sprowadzać się tylko do tworzenia warunków, w których konsument musi ochronić się sam.

Zaproponujcie takie zmiany (jeżeli to jest możliwe), które w efekcie będą realnie chroniły konsumentów. Przedstawcie rozwiązania, które zapewnią im ochronę adekwatną do ich pozycji i możliwości. Konsument chciałby (i nie powinna to być sfera marzeń), by zakupiona przez niego rzecz spełniała swoją rolę w przewidywalnym okresie czasowym. W tym czasie nie powinien zajmować się wykazywaniem istnienia wady i procesowaniem z przedsiębiorcą. Obecne przepisy są korzystne dla producentów, dystrybutorów i sprzedawców. Wypadałoby zadbać, by również takie były dla konsumentów.

Martwię się i obawiam, że przy takim podejściu (braku chęci rozwiązania zgłoszonego problemu), konsumenci jeszcze długo będą ponosić wszystkie koszty ryzyka kupna/sprzedaży produktów złej jakości.