

Konsumenci mogą bronić swoich praw łatwiej i skuteczniej

Wg ostatniego sprawozdania UOKiK, w 2014 r. liczba porad prawnych udzielona konsumentom przez Rzeczników Konsumentów wzrosła o 11% r/r. Eksperci D.A.S. Towarzystwa Ubezpieczeń Ochrony Prawnej S.A. potwierdzają, że i u nich klienci coraz częściej proszą o poradę w sprawach konsumenckich. Podkreślają także, że porada prawna w pierwszym momencie konfliktu ze sprzedawcą towarów i usług może zapobiec sporom i procesom, niepotrzebnym komplikacjom i stresowi.

Eksperci D.A.S. Towarzystwa Ubezpieczeń Ochrony Prawnej S.A. wskazują, że kłopoty z umowami konsumenckimi nadal są bardzo częstym zjawiskiem. - *Kwestie sporne pojawiają się na ogół w przypadkach, gdzie trudno ocenić czy przedmiot po prostu był złej jakości, czy usterka była efektem niewłaściwego użytkowania* – mówi Magdalena Plakwicz Kierownik Działu Likwidacji Szkód D.A.S. Przykładowo, jeśli po dwóch miesiącach od zakupu psuje nam się drogi aparat fotograficzny, to musimy niestety wziąć pod uwagę, że sprzedawca może szukać sposobów na odmowę jego naprawy w ramach gwarancji, tłumacząc, że został uszkodzony z naszej winy. Rozczarowanie często spotyka także osoby kupujące przez Internet, bo towar nie zawsze zgadza się z opisem lub może zostać nam dostarczony z uszkodzeniami. – *Najczęściej zgłaszane z naszą pomocą reklamacje dotyczą wadliwego obuwia. Duża ilość spraw jest też związana z sytuacją, gdy klient nie otrzymał towaru zakupionego w sklepie internetowym lub na portalu aukcyjnym* – dodaje ekspertka.

Znajmy swoje prawa

Eksperci D.A.S. zwracają uwagę, że w sporach ze sprzedawcami towarów i dostawcami usług, często wystarczy zademonstrować znajomość konkretnych przepisów. Tym sposobem dajemy bowiem drugiej stronie do zrozumienia, że znamy nasze prawa i będziemy ich dochodzić. Nierzadko sprawia to, że sprzedający od razu staje się bardziej skłonny uwzględnić nasze roszczenia. Nie każdy jednak ma świadomość, że chronią go te czy inne przepisy - nie wie więc, że może i powinien szukać ich w konkretnych źródłach. Poza tym, nawet jeśli konsument ma świadomość, że prawo stoi po jego stronie, to nie zawsze umie samodzielnie znaleźć odpowiednie przepisy czy ich interpretacje. Tym bardziej, że część informacji znalezionych w internecie może być nieaktualna albo błędna. Dlatego też w takich sytuacjach najlepiej jest mieć dostęp do prawnika, który szybko potrafi ocenić co należy robić i jak. – *Ubezpieczenie ochrony prawnej zapewnia stałą dostępność prawnika, który pomoże w sprawach konsumenckich. W ramach niewielkiej rocznej składki zyskujemy dostęp do nielimitowanych porad prawnych.*

Często zdarza się, że skorzystanie z nich na samym początku, pozwala skrócić cały proces i zaoszczędzić wiele nerwów – mówi Magdalena Plakwicz.

To, że porada prawna może zapobiec poważniejszym problemom i sporom potwierdzają dane UOKiK. O ile liczba porad prawnych, których udzielili pracownicy urzędu konsumentom wzrosła o 11 proc., o tyle liczba powództw, które wytoczył Urząd na rzecz konsumentów spadła o prawie 6 proc.: z 4317 w 2013 r. do 4 070 w 2014.¹ – *My także staramy się rozwiązać sprawę na pierwszym możliwym etapie. Nie zawsze jest to jednak możliwe i wtedy zaletą ubezpieczenia ochrony prawnej staje się nasza pomoc, gdy sprawa wkroczy w etap sądowy. Ubezpieczyciel pokrywa bowiem koszty wynajęcia adwokata czy radcy prawnego, ale także koszty sądowe związane z procesem* – wskazuje Plakwicz.

Kupujesz uczciwie - też możesz mieć problem z prawem

Jednocześnie ekspertka D.A.S. zwraca uwagę, że wsparcie prawne może nam być potrzebne także, gdy to my jako konsument zostaniemy pociągnięci do odpowiedzialności. – *Nieuczciwość sprzedających może mieć dla nas jako konsumentów poważne konsekwencje. Przykładowo kupujemy nowy telefon, jednak nie wiemy, że pochodzi z kradzieży. Po pewnym czasie może się zjawić u nas policja i postawić zarzut nieświadomego paserstwa* – zaznacza ekspertka D.A.S. Ubezpieczenie ochrony prawnej sprawdzi się także w tym przypadku, bo pozwoli na szybkie i bezbolesne dla naszego portfela załatwienie sprawy przed sądem, z pomocą wybranej lub polecanej przez ubezpieczyciela kancelarii prawnej czy radcy prawnego.

D.A.S. Towarzystwo Ubezpieczeń Ochrony Prawnej S.A. to jedyne w Polsce towarzystwo ubezpieczeniowe oferujące wyłącznie ubezpieczenia ochrony prawnej. Wśród produktów Towarzystwa znajdują się: Ubezpieczenie Ochrony Prawnej Życia Prywatnego, Ubezpieczenie Ochrony Prawnej Firmy lub Wolnego Zawodu oraz Ubezpieczenie Ochrony Prawnej Pojazdu. W 2015 r. Towarzystwo zrealizowało ponad 82% wszystkich wypłat, jednocześnie wypłacając ponad 53% wszystkich odszkodowań i świadczeń z zakresu ubezpieczeń ochrony prawnej.

Marka D.A.S powstała w 1928 r. w Niemczech. Obecnie działają pod nią spółki, które ubezpieczają 9 mln klientów, w 16 krajach Europy oraz w Kanadzie, Korei i Stanach Zjednoczonych. D.A.S. Towarzystwo Ubezpieczeń Ochrony Prawnej S.A. jest także częścią europejskiej grupy ubezpieczeniowej ERGO Versicherung AG, należącej do największego światowego reasekuratora Munich Re.

Kontakt dla mediów:

agnieszka smuzewska

m: +48 517 077 554

e: agnieszka.smuzewska@zoom-bsc.pl

¹ Sprawozdanie z działalności UOKiK - rok 2014,
https://www.uokik.gov.pl/sprawozdania_z_dzialalnosci_urzedu.php,